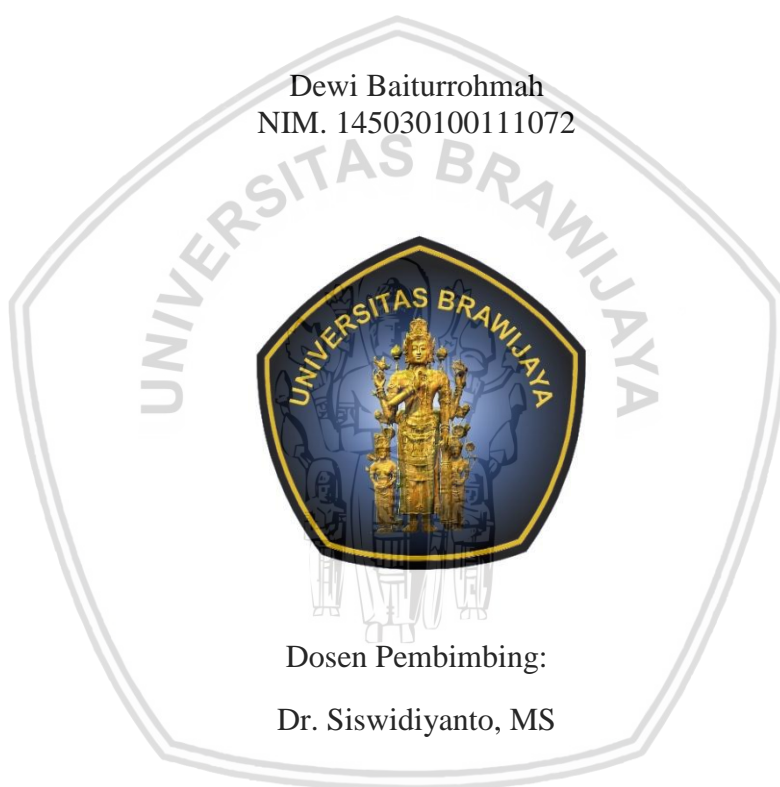


KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI KABUPATEN BLITAR

Skripsi

Diajukan untuk Menempuh Ujian Skripsi
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Dewi Baiturrohmah
NIM. 145030100111072



Dosen Pembimbing:
Dr. Siswidiyanto, MS

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2018**

MOTTO

Khoirunnas anfa'uhum linnas (Sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia lainnya)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(QS : 94/6-8)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Blitar

Disusun Oleh : Dewi Baiturrohmah

NIM : 145030100111072

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi :-

Malang, 06 Juli 2018

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Siswiwidiyanto, MS

NIP. 19600717 198601 1 002

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Blitar**" tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang sekarang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

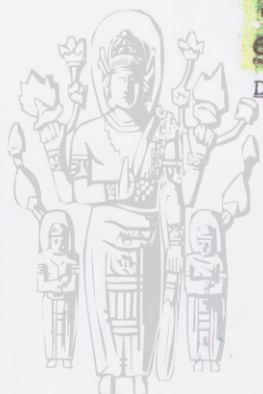
Malang, 04 Juli 2018



Dewi Baiturohmah

145030100111072

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 17 Juli 2018
Waktu : 12.00 - 13.00 WIB
Skripsi Atas Nama : Dewi Baiturrohmah
Judul : Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Blitar

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Dr. Siswidiyanto, MS

NIP. 19600717 198601 1 002

Anggota

Anggota

Drs. Sukanto, MS

NIP. 19591221 198601 1 001

M. Chazienul Ulum, S.Sos., M.AP

NIP. 19740614 200501 1 001

Lembar Persembahan

Karya tulis ini saya persembahkan kepada :

Ayahanda Jaenuri dan Ibunda Asrumi,

*serta Nenek, Kakak, Adik, dan Teman-teman
yang selama di Malang telah membantu dan menjadi
keluarga kedua saya di perantauan.*

Serta seluruh civitas akademika

Universitas Brawijaya, khususnya

almamater Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya...

RINGKASAN

Dewi Baiturrohmah, 2018. **Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Blitar**. Dr. Siswidiyanto, MS

Kualitas pelayanan merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun dimensi pokok dalam kualitas pelayanan antara lain adalah dimensi *tangibles* (berwujud), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiviness* (ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminan) dan dimensi *emphaty* (empati). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan akta kelahiran, faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan serta upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Blitar.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Model analisis data yang digunakan adalah model analisis Miles dan Huberman dengan cara pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Blitar sebagian besar sudah memenuhi indikator dimensi kualitas pelayanan publik. Tetapi terdapat beberapa indikator yang belum terpenuhi sehingga menjadi penghambat dalam proses pelayanan akta kelahiran di kabupaten Blitar. Selain itu terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, antara lain faktor pendukung internal yaitu jaringan komputer lancar dan kerjasama antara sesama petugas maupun antara petugas dengan masyarakat. Faktor pendukung eksternal yaitu dasar hukum jelas. Sedangkan faktor penghambat internal meliputi kurangnya sarana dan prasarana dan kurangnya sumber daya manusia. Dan faktor penghambat eksternal adalah letak geografis dan kurangnya kesadaran masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Akta Kelahiran

SUMMARY

Dewi Baiturrohmah, 2018. **Service Quality of Birth Certificate in Blitar Regency**. Dr. Siswidiyanto, MS

Quality of service is a very important element in the implementation of public services. The main dimensions in service quality include the dimensions of tangibles, dimensions of reliability, dimensions of responsiveness, dimensions of assurance and dimensions of empathy. This study aims to determine the quality of birth certificate services, supporting factors and inhibiting service and efforts in improving the quality of birth certificate service in Blitar district.

This research uses descriptive research with qualitative approach. Sources of data used are primary data and secondary data. Technique of collecting data is done by interview, observation and documentation. Data analysis model used is a model of Miles and Huberman analysis by means of data collection, data condensation, data presentation and drawing conclusions.

The results showed that the quality of birth certificate service in Blitar district has fulfilled most of the indicators of public service quality dimensions. But there are some indicators that have not been fulfilled so that a barrier in the process of birth certificate service in Blitar district. In addition there are several factors that are smooth computer network and cooperation between fellow officers and between officers with the community. The external supporting factor is the clear legal basis. While internal inhibiting factors include lack of facilities and infrastructure and lack of human resources. And external inhibiting factors are geographical location and lack of public awareness.

Keywords: Service Quality, Population Administration, Birth Certificate

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Blitar.”** Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan berkah dan ridho-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Bapak Dr. Siswidiyanto, MS selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia mengarahkan, mendukung, dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen dan staff Program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Keluarga tercinta, orang tua peneliti, Bapak dan Ibu tersayang yang setia dan tidak ada henti-hentinya memberikan doa dan dukungan bagi peneliti selama penyusunan skripsi ini.
8. Kakakku Dedi Darminto, Sahid, Selvia Karomatul Islamiah, dan Susanti yang selalu memberikan semangat dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat Wacana Club Nunik Nursiha, Alliatul Himah, Hendrawan Nurcahyo, Sukron Hafidzin, Wisnu Adhi Rahagung yang senantiasa memberikan dukungan serta semangat sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat SMAGA Club Riska Andistyani, Novela Dwi Putri, Retrinia Nur Alim, Wahyu Sugiarti, Wahidiyah Putri yang saling memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Sahabat kuliah Dellarizki Prameisa, Rina Nurdiana, Yoana Rahma, May Dayanti, Ike Tri Wijayanti yang telah memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Partner kerja IPNU IPPNU Muhammad Zia'ul Haq, Ahmad Saiqurrohman, Ainun Habibi, Umma Afiatur, Nurul Azizah yang senantiasa mendengarkan keluh kesah dan memberikan semangat serta dukungan sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini

13. Seluruh pengurus PC IPNU IPPNU Kota Blitar dan PR Tanjungsari yang memberikan semangat.
14. Sahabat Magang Kemas Alif, Pegi Ayu, Fahma Nur Aini, Retna Rifatul yang memberikan semangat, doa serta motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Ibu Indah Ariyani, Bapak Nurrohim dan seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi selama penelitian berlangsung sampai selesai.
16. Seluruh teman-teman FIA angkatan 2014 atas kerjasama dan dukungannya selama ini dalam perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi.
17. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT semata, untuk itu peneliti mohon maaf jika terdapat kekurangan maupun kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak lain yang membutuhkan.

Malang, 4 Juli 2018

Dewi Baiturrohman

DAFTAR ISI

	Hal
MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Administrasi Publik	
1. Pengertian Administrasi Publik	13
2. Ruang Lingkup Administrasi Publik	21
C. Pelayanan Publik	
1. Pengertian Pelayanan Publik	22
2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	24
3. Asas Pelayanan Publik	27
4. Karakteristik Pelayanan Publik	30
5. Bentuk Pelayanan Publik	31
6. Standar Pelayanan Publik	32

7. Kualitas Pelayanan Publik	34
8. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	39
D. Administrasi Kependudukan	
1. Pengertian Administrasi Kependudukan	43
2. Akta Kelahiran	48

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	50
B. Fokus Penelitian	51
C. Lokasi dan Situs Penelitian	53
D. Jenis dan Sumber Data	54
E. Teknik Pengumpulan Data	55
F. Instrumen Penelitian	56
G. Analisis Data	57

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Blitar	
1. Luas dan Batas Wilayah	59
2. Keadaan Geografis	61
B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar	
1. Visi dan Misi	63
2. Struktur Organisasi	66
3. Tugas Pokok dan Fungsi	66
4. Sumber Daya Manusia	70
C. Penyajian Data Fokus Penelitian	
1. Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar	72
a. Tangibles (Berwujud)	72
b. Reliability (Kehandalan)	76
c. Responsiviness (Ketanggapan)	78
d. Assurance (Jaminan)	80
e. Empathy (Empati)	83
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar	86
a. Faktor Pendukung	
1) Internal	86
2) Eksternal	87
b. Faktor Penghambat	
1) Internal	88

2) Eksternal	89
3. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran	91
a. Melakukan Sosialisasi di Radio	91
b. Melakukan Program Jemput Bola	91

D. Pembahasan

1. Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar	92
a. Tangibles (Berwujud)	92
b. Reliability (Kehandalan)	93
c. Responsiviness (Ketanggapan)	94
d. Assurance (Jaminan)	95
e. Empathy (Empati)	96
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar ..	97
a. Faktor Pendukung	
1) Internal	97
2) Eksternal	98
b. Faktor Penghambat	
1) Internal	99
2) Eksternal	100
3. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran	101
a. Melakukan Sosialisasi di Radio	101
b. Melakukan Program Jemput Bola	101

DAFTAR PUSTAKA	103
-----------------------------	------------

Lampiran

DAFTAR TABEL

	hal
Tabel 1 Prosentase Kepemilikan Akta Kelahiran Usia 0-18 Tahun Penduduk Kabupaten Blitar Bulan Desember 2017	6
Tabel 2 Daftar Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3 Perbandingan Perspektif Old Public Administration, New Public Management, New Public Service	15
Tabel 4 Persebaran Jumlah Penduduk Kabupaten Blitar masing-masing Kecamatan	61
Tabel 5 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 6 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	71
Tabel 7 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan/Ruang	71

DAFTAR GAMBAR

hal

Gambar 1 Komponen Analisis Data Model Interaktif57

Gambar 2 Kondisi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.....74

Gambar 3 Banner Peringatan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar Gratis 82



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Kemudian diperjelas dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan menurut Sinambela (2006) yaitu sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan, bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi

telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia adalah semua organ negara seperti Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten, Kota).

Melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pemerintah pusat telah memberikan kewenangan kepada setiap daerah melalui desentralisasi untuk mengatur daerahnya masing-masing. Setiap pemerintah daerah memberikan pelayanan publik sebagai salah satu kewenangan wajib dijalankan oleh pemerintah daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 ayat 6 mengatakan bahwa masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Pasal 1 ayat 1 yang berbunyi setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan.

Salah satu pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah yaitu mengenai pelayanan administrasi kependudukan. Pada dasarnya administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub

sistem pilar administrasi kependudukan harus ditata dengan baik agar memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Kependudukan dan catatan sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintahan daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah kabupaten/kota adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berwenang memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting. Dalam menjalankan penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka peristiwa penting kependudukan yang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak dan lain-lain yang harus di catat ke dalam pencatatan sipil harus ditata dengan sebaik-baiknya dalam bentuk pelayanan publik kepada masyarakat.

Pada dasarnya, pelayanan administrasi kependudukan memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu pemerintahan dan pembangunan di suatu wilayah. Selain itu, pelayanan kependudukan sangat vital dalam kehidupan masyarakat, karena menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Sebagaimana pengertian administrasi kependudukan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor

23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, yaitu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan sebagai wujud pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, sebagai upaya peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan (Puspitasari, Makmur dan Wachid, 2013:233). Setiap penduduk diwajibkan untuk melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Pemerintah sebagai penyelenggara dan penyedia pelayanan administrasi kependudukan bertanggungjawab serta terus menerus berupaya untuk melaksanakan tugas dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kewajiban penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Pemerintah Kabupaten Blitar dituntut untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan fungsi utama pemerintah daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yaitu sebagai

pelayanan masyarakat. Berdasarkan amanat Pasal 58 ayat 4 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, data kependudukan yang digunakan untuk semua keperluan adalah Data Kependudukan dari Kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri. Data tersebut antara lain untuk pemanfaatan pelayanan publik, perencanaan pembangunan, alokasi anggaran, pembangunan demokrasi, serta penegakan hukum dan pencegahan kriminal.

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar jumlah penduduk Kabupaten Blitar 1.373.196 jiwa. Sedangkan luas kabupaten Blitar mencapai 1.588,79 KM. Banyaknya jumlah penduduk Kabupaten Blitar menimbulkan membludaknya jumlah pemohon pelayanan administrasi kependudukan setiap harinya. "Jumlah pegawai adalah 32 orang dan hanya mampu melayani 300-400 orang per hari, tetapi kenyataan di lapangan jumlah pemohon 600-700 per hari. Selain itu karena daerah Kabupaten Blitar yang begitu luas dan letak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yang berada di bagian timur selatan Kabupaten Blitar menyebabkan penduduk yang berkedudukan jauh dari Dinas mengurus administrasi kependudukan saat butuh saja dan mendadak" kata Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk. Kabupaten Blitar memiliki prosentase kepemilikan akta kelahiran yang sudah baik. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Prosentase Kepemilikan Akta Kelahiran Usia 0-18 Tahun Penduduk Kabupaten Blitar Bulan Desember 2017

No	Nama Kecamatan	Jumlah Penduduk 0-18	Kepemilikan Akta 0-18	Belum Akta 0-18	Prosentase (%)
1.	Wonodadi	13.731	12.552	1.179	8,59
2.	Udanawu	12.064	9.949	2.115	17,53
3.	Srengat	18.091	14.423	3.668	20,28
4.	Kademangan	18.231	15.024	3.207	17,59
5.	Bakung	6.247	5.294	953	15,26
6.	Ponggok	30.244	25.343	4.901	16,20
7.	Sanankulon	15.921	12.237	3.684	23,14
8.	Wonotirto	9.434	8.322	1.112	11,79
9.	Nglegok	19.901	17.263	2.638	13,26
10.	Kanigoro	22.276	17.680	4.596	20,63
11.	Garum	19.388	16.522	2.866	14,78
12.	Sutojayan	13.295	11.071	2.224	16,73
13.	Panggunrejo	10.230	8.877	1.353	13,23
14.	Talun	17.381	15.047	2.334	13,43
15.	Gandusari	19.557	16.269	3.288	16,81
16.	Binangun	11.574	9.539	2.035	17,58
17.	Wlingi	14.133	11.757	2.376	16,81
18.	Doko	10.696	8.984	1.712	16,01
19.	Kesamben	14.297	11.637	2.660	18,61
20.	Wates	7.603	6.261	1.342	17,65
21.	Selorejo	9.915	8.316	1.599	16,13
22.	Selopuro	11.622	10.001	1.621	13,95
Jumlah		325.831	272.368	53.463	16,41

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Berdasarkan prosentase kepemilikan akta kelahiran bulan Desember pada tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah masyarakat yang memiliki akta kelahiran

sudah cukup baik, tetapi jika dilihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar memiliki program “lahir procot pulang bawa akta”, maka prosentase tersebut belum baik. Program lahir procot bawa akta yaitu program yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar agar prosentase kepemilikan akta kelahiran dapat meningkat, tetapi kenyataannya program tersebut tidak berpengaruh terhadap pengurusan akta kelahiran dan tidak ada peningkatan. Sehubungan dengan hal yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti melakukan penelitian mengenai **“Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Blitar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelaksanaan pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar?
2. Bagaimanakah upaya dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar?
3. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah berusaha menjawab perumusan masalah yang telah dilakukan. Sesuai dengan perumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar
3. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis
 - a. Bagi penulis
 - 1) memberikan wacana yang lebih mendalam dalam pengembangan ilmu administrasi publik terutama tentang kajian kualitas pelayanan publik;
 - 2) merepresentasikan ilmu pengetahuan tentang administrasi publik terutama kualitas pelayanan yang didapat dari bangku kuliah;
 - 3) mengetahui dan mendeskripsikan kondisi serta permasalahan kualitas pelayanan publik.

b. Bagi akademis

- 1) memberikan sumbangan kajian ilmiah bagi pengembangan dalam bidang ilmu administrasi publik terutama tentang kajian kualitas pelayanan publik;
- 2) menjadikan acuan dan pembanding bagi peneliti berikutnya serta berbagai upaya pendorong mahasiswa peka dan kritis terhadap permasalahan yang terjadi dan juga menumbuhkan rasa peduli bagi masyarakat tentang adanya masalah yang disampaikan dari penelitian;
- 3) hasil penelitian ini bisa menambah khasanah bagi pengembangan ilmu administrasi, khususnya tentang kualitas pelayanan;
- 4) hasil penelitian ini bisa sebagai referensi teori untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut.

2. Secara praktis

a. Bagi instansi Pemerintah

- 1) dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan pelayanan publik;
- 2) dapat digunakan acuan dan wacana bagi pemerintah setempat untuk lebih meningkatkan peranannya dalam meningkatkan pelayanan di Kabupaten Blitar.

b. Bagi masyarakat

- 1) memberikan acuan atau pandangan untuk masyarakat dalam setiap proses pembangunan di daerah.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan merupakan susunan secara keseluruhan dari suatu karya ilmiah secara garis besar agar dapat mempermudah dalam mengetahui isi dari karya ilmiah yang telah disusun. Sistematika pembahasan dalam proposal skripsi ini terdiri dari tiga bab, yaitu:

Bab I : PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika penelitian.

Bab II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang uraian konsep-konsep dan pendapat dari para ahli serta literatur-literatur ilmiah sebagai acuan untuk penelitian tentang pelaksanaan program jemput bola.

Bab III : Metode Penelitian

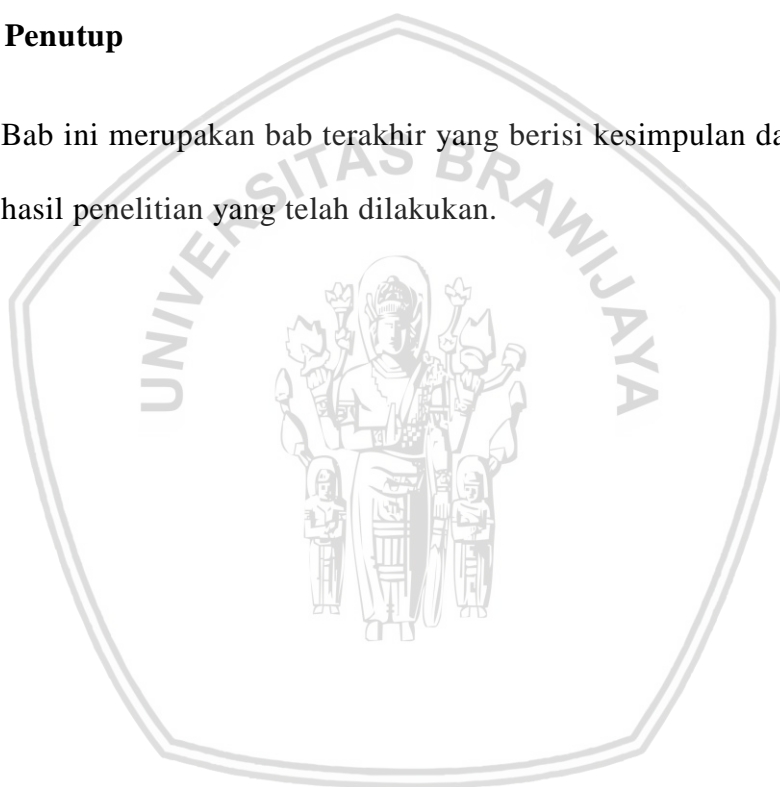
Bab ini berisikan tentang jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan metode analisis data yang digunakan dalam melaksanakan penelitian.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi mengenai uraian hasil temuan penelitian berupa data-data yang diperoleh dari wawancara, dokumentasi dan arsip-arsip instansi terkait yang kemudian diolah, dianalisis dan dipaparkan dikaitkan dengan teori-teori pada bab dua.

Bab V : Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. Daftar Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Hasil	Pembeda
1.	Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (Dian Prathiwi, 2013)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan dalam melaksanakan pelayanan akta kelahiran baik pegawai dan pemohon sudah mengetahui dan memahami prosedur yang ada. 2. Waktu penyelesaian akta kelahiran telah sesuai dengan PERDA No.5 Tahun 2011 yaitu 7 hari kerja 3. Biaya pelayanan pemohon yang berusia 60 hari kerja tidak dikenakan biaya atau denda, yang berusia diatas 1 tahun dikenakan biaya Rp. 100.000 4. Produk pelayanan yang diterbitkan sudah sesuai dan memenuhi standar nasional dan internasional 5. Sarana dan prasarana utama kurang memadai, sedangkan sarana pendukung sudah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi penelitian 2. Fokus penelitian 3. Konsep Kualitas

		memadai 6. Kompetensi petugas sudah sesuai dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan	
2.	Upaya Peningkatan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (Laili Septari Puspitasari, dkk)	1. Sudah terdapat upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran dengan faktor pendukung dan penghambat	1. Lokasi Penelitian 2. Fokus Penelitian
3.	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo (Yenny Rahmawati, 2017)	1. Pelaksanaan kualitas pelayanan terkait dimensi tangible belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai 2. Dimensi reliability pegawai dalam menangani setiap keluhan pelayanan belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat 3. Dimensi responsiveness, pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada proses pelayanan 4. Dimensi assurance, ketepatan jaminan tepat waktu pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat	1. Lokasi Penelitian

		5. Dimensi emphaty, kantor administrasi kependuudukan dan pencatatan sipil kabupaten Wonosobo sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan menyenangkan dalam proses pelayanan	
--	--	---	--

B. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Menurut Sjamsiar (2010:2) administrasi memiliki pengertian dalam arti sempit yaitu administrasi sebagai tata usaha atau catat mencatat. Sedangkan dalam pengertian secara luas adalah administrasi sebagai proses atau kegiatan yang memiliki delapan unsur yang diperinci oleh The Liang Gie dalam Sjamsiar (2010:18), yaitu : organisasi, manajemen, tata hubungan/komunikasi, kepegawaian, keuangan, perbekalan, tata usaha/perkantoran dan perwakilan/hubungan masyarakat. Sedangkan menurut Sondang (1999:2) administrasi adalah keseluruhan proses pelayanan dan keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Publik merupakan terjemahan dari bahasa Inggris "*Public*". Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Pustaka (2001), publik diartikan, orang banyak (umum); semua orang yang datang (menonton, mengunjungi dan sebagainya). Sementara dalam

kamus Indonesia-Inggris (John M. Echois dan Hassan Saddily, 1997), publik diterjemahkan ke bahasa Inggris menjadi “*public*” berarti masyarakat (umum), rakyat.

Menurut Nicholas Henry dalam Sjamsiar (2010:116) administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Sedangkan menurut Waldo dalam Sjamsiar (2010:117) dalam karyanya “*perspective on Administration*” menyebut administrasi publik, yaitu (1) *is the organization and management of men and materials to achieve the purpose of government* (adalah manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah); (2) *is the art and science of management as applied to affairs of state* (merupakan seni dan ilmu manajemen yang dipergunakan dalam mengelola masalah kenegaraan).

Administrasi sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan. Dalam perkembangannya Denhardt dan Denhardt membagi paradigma administrasi publik menjadi 3 paradigma yaitu, *Old Public Administration (OPA)*, *New Public Management (NPM)*, dan *New Public Service (NPS)*.

Tabel 3. Perbandingan Perspektif *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), dan *New Public Service* (NPS).

No	Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
1	Dasar teoritis dan fondasi epistemologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
2	Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
3	Responsivitas birokrasi publik	<i>Clients</i> dan <i>constituent</i>	<i>Customer</i>	<i>Citizens</i>
4	Peran pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
5	Akuntabilitas	Hierarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multiaspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar profesional
6	Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas top-down	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
7	Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan, proteksi	Semangat entrepreneur	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber : Denhardt dan Denhardt (2007:28-29) dalam Hardiyansyah (2011:4)

Dari perbandingan ketiga paradigma diatas dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Perspektif *Old Public Administration (OPA)*

Perkembangan administrasi publik ditandai dengan adanya perspektif *Old Public Administration (OPA)*, yang mana fondasi ini dibangun oleh Wodrow Wilson yang notabennya adalah Presiden Amerika Serikat pada kala itu. Dan kini perkembangan administrasi publik begitu pesat, baik secara kajian akademis maupun kajian praktek dilapangan. Dalam pembahasan perspektif *Old Public Administration* mencakup penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Fenomena praktek pelayanan publik dalam perspektif *Old Public Administration* menggambarkan bahwa hubungan pemerintah sebagai pelayan publik dengan penerima jasa pelayanan publik hanya semata-mata dipandang sebagai klien.

Pemerintah dalam perspektif ini merupakan satu-satunya institusi yang mengetahui, memiliki sumber daya dan mempunyai kemampuan memecahkan masalah publik. Hal ini menyebabkan pelayanan publik yang diberikan bersifat *top-down* dan sangat terkesan birokratis karena hierarki berjenjang yang kaku.

2. Perspektif *New Public Management (NPM)*

Tekanan dan ketidakpuasan memicu adanya sebuah perubahan didalam sektor publik. Adanya sebuah perkembangan lingkungan yang terjadi didalam masyarakat menghasilkan berbagai tuntutan-tuntutan untuk diadakannya reformasi sektor publik. Munculnya pendekatan-pendekatan

baru merupakan respon untuk menanggapi kebutuhan-kebutuhan yang ada di masyarakat.

Manajemen publik baru (*new public management*) merupakan sebuah pendekatan baru yang ditandai dengan munculnya konsep managerialism yang dikembangkan oleh Pollit (1990), konsep *new public management* yang dikembangkan oleh Hood (1991), konsep *market based public administration* yang dikembangkan Lane dan Rosenbloom (1992). Konsep-konsep dalam pendekatan manajemen publik baru ini terutama banyak diwarnai corak pemikiran tentang teori pasar (*market theory*) dan teori pilihan publik baru (Mindarti, 2007:155).

Owen E. Hughes (1994) secara lebih spesifik menegaskan adanya enam alasan munculnya paradigma manajemen publik, yaitu: (1) administrasi publik tradisional telah gagal mencapai tujuannya secara efektif dan efisien sehingga perlu diubah menuju keorientasi yang lebih memusatkan perhatian pencapaian hasil kinerja dan akuntabilitas; (2) adanya dorongan kuat untuk mengganti tipe birokrasi klasik yang kaku menuju organisasi publik, kepegawaian, dan pekerjaan kearah yang lebih fleksibel; (3) perlunya menetapkan tujuan organisasi dan pribadi secara lebih jelas dan ditetapkannya tolak ukur keberhasilan kinerja melalui indikator kinerja; (4) perlunya para pegawai senior memiliki komitmen politik pada pemerintah daripada sekedar bersikap netral atau non partisan; (5) fungsi-fungsi yang dijalankan pemerintah hendaknya lebih disesuaikan dengan tuntutan dan sinyal pasar; (6) adanya kecenderungan untuk

mereduksi peran dan fungsi pemerintah dengan melakukan kontrak kerja dengan pihak lain (contracting-out) dan privatisasi (Islamy, 2003:52 dalam Mindarti, 2007:156).

Menurut Owen (1994), ada 3 faktor lain perlunya dilakukan perubahan paradigma menuju kearah manajemen publik, yaitu (1) adanya tekanan yang semakin kuat terhadap sektor publik sehingga sektor publik menjadi semakin besar ukurannya tetapi lamban dan boros kinerjanya; (2) terjadinya perubahan teori ekonomi yang ditandai dengan munculnya teori ekonomi yang dapat diterapkan disektor publik dan sosial yang disebut teori pilihan publik (*public choice theory*) yang menegaskan bahwa keuntungan maksimum sektor publik dapat dicapai bila melibatkan secara penuh peran kekuatan pasar dan semakin sedikitnya peran atau campur tangan pemerintah; (3) adanya pengaruh globalisasi terhadap sektor publik yang memaksa setiap negara harus meningkatkan keunggulan daya saingnya (Islamy, 2003:59-61 dalam Mindarti, 2007:157).

Osborne dan Gaebler (1992) memiliki gagasan konseptual yang sangat populer lewat *reinventing goverment*. Konsep ini menawarkan 10 prinsip dasar sebagai sebuah model pemerintah baru pada masa mendatang, yaitu: (1) adanya mekanisme kompetisi dalam pemberian pelayanan publik; (2) adanya pemberdayaan rakyat melalui penguatan kontrol masyarakat terhadap birokrasi; (3) adanya pengukuran kinerja terhadap lembaga dengan fokus bukan pada sisi input, tetapi lebih pada sisi outcome; (4) lebih banyak digerakkan oleh tujuan yang menjadi

misinya dan bukan oleh aturan dan peraturan; (5) perlunya mendefinisikan ulang kelompok sasarannya lebih sebagai konsumennya dan menciptakan adanya aneka pilihan bagi mereka dalam mendapatkan pelayanan publik yang dibutuhkannya; (6) lebih menekankan pada upaya mencegah terjadinya sebuah masalah daripada sekedar memberikan layanan setelah masalah itu terjadi; (7) memberdayakan sumber daya yang dimiliki agar mampu berfungsi sebagai sumber pendapatan baru daripada sekedar membelanjakannya; (8) lebih banyak mengembangkan mekanisme desentralisasi termasuk manajemen yang partisipatoris; (9) lebih menekankan penggunaan mekanisme pasar daripada mekanisme birokrasi; (10) lebih berfokus bukan semata-mata pada pelayanan publik yang diberikan, tetapi lebih pada memfasilitasi semua sektor, baik itu sektor publik, swasta, masyarakat kearah adanya suatu tindakan bersama untuk memecahkan aneka masalah masyarakatnya (Hughes. 1994:3 dalam Mindarti, 2007:159-160).

3. Perspektif *New Public Service*

Kajian dalam praktek administrasi publik terus berkembang. Perubahan-perubahan terjadi seiring dengan kompleksitas masalah yang dihadapi dalam setiap negara. Ketika nilai-nilai demokrasi masuk dalam kehidupan bermasyarakat maka nilai tersebut dituntut pula terjadi dalam ranah praktek administrasi publik. Partisipasi sebagai nilai dasar dari demokrasi menjadi perhatian penting dalam administrasi publik yang demokratis (Muluk, 2007:28). Dikarenakan nilai dari partisipasi menuntut

adanya keterkaitan masyarakat secara langsung dalam penyelenggaraan negara. Khususnya administrasi publik. Dalam sebuah tulisan oleh King dan Stivers (1998:195 dalam Muluk, 2007:30-31) dengan judul *Government is Us. Public administration in an Anti Government Era*. Gagasan yang diusung dua penulis tersebut adalah seyogyanya administrasi publik memandang warga negara sebagai warga negara (*citizen*) bukan sekedar sebagai pelanggan (*customer*) karena pemerintahan adalah milik masyarakat. Tulisan King dan Stivers berupaya mewujudkan administrasi publik demokratis yang melibatkan *active citizenship* dan *active administration*. Maksud dari *active administration* adalah bahwa pemerintah tidak sekedar meningkatkan kekuasaan administrasi tetapi juga memperkuat kerja kolaboratif dengan warga negara.

Sebagai kelanjutan dari pemikiran administrasi demokratis tersebut. Denhardt dan Denhardt (2003 dalam Muluk, 2007:31-33) mengungkapkan adanya perspektif *new public service* yang menunjukkan pentingnya partisipasi masyarakat dalam administrasi publik. Dengan mempertimbangkan bahwa pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat, administrator publik seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab dalam melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. Perubahan orientasi tentang posisi warga negara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah memunculkan perspektif baru administrasi publik yang disebut *new public service*. Warga negara

seharusnya ditempatkan didepan dan tidak seharusnya membedakan antara mengarahkan dan mengayuh tetapi lebih pada bagaimana membangun institusi publik yang didasarkan pada integritas dan responsivitas.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa perspektif *New Public Service* merupakan konsep yang mengutamakan partisipasi masyarakat secara langsung untuk berkolaborasi dengan pemerintah dalam menyelenggarakan administrasi publik, dimana pemilik kepentingan publik adalah masyarakat, sehingga masyarakat tidak lagi dipandang sebagai pelanggan (*cutomers*) tetapi warga negara (*citizens*).

2. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Ruang lingkup administrasi publik yang dimaksud adalah cakupan atau apa yang menjadi bahasan dalam bidang ilmu tersebut. Ruang lingkup administrasi publik menurut Sjamsudin (2006:71-72) meliputi:

- a. Administrasi Pemerintahan, yang terdiri dari
 - 1) Administrasi sipil;
 - 2) Administrasi militer.
- b. Administrasi perusahaan, yang terdiri dari
 - 1) Administrasi perusahaan negara/daerah (BUMN/BUMD);
 - 2) Administrasi perusahaan jawatan (perjan).

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan mempunyai peran penting dalam pemenuhan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan dapat diberikan oleh pihak pemerintah maupun non pemerintah. Pemberian pelayanan mempunyai tujuan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan seseorang atau kelompok orang agar tercipta masyarakat yang sejahtera. Menurut Moenir (2001:16) bahwa pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi penting aparat pemerintahan dan sifatnya sangat luas karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sangat beraneka ragam kepentingan dan kebutuhannya, karena pelayanan adalah proses pemenuhan aktivitas orang lain yang langsung dirasakan oleh masyarakat.

Menurut Sianipar (2005:5) pelayanan dapat diartikan pula sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan kebutuhan seseorang atau sekelompok seseorang. Pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat atau pelanggan. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa layanan dan pengguna jasa layanan. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Napitulu (2007:164) bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan yang berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak memiliki wujud namun dapat dirasakan serta pelayanan memiliki arti yang penting dalam proses pemenuhan kebutuhan seseorang atau sekelompok masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2006:136) pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan minum, listrik dan sebagainya.

Sedangkan menurut Sinambela, dkk (2011:5) pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pendapat lain dikemukakan oleh Rahminto & Winarsih (2006:4) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja atau satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen. Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah proses atau kegiatan pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam bentuk barang dan jasa yang dilakukan oleh instansi pemerintah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Milen (2006) dalam Sumartono (2007:24), menyatakan bahwa prinsip penting dalam pelayanan publik yang baik adalah layanan yang makin dekat dengan yang dilayani. Maka dari itu hal ini mampu menimbulkan komunikasi dua arah yang mana disatu sisi penyelenggara jasa publik dapat menerima masukan, kritik dan kontrol secara langsung oleh masyarakat sedangkan disisi lain masyarakat dapat menerjemahkan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.

Sedangkan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, diantaranya:

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur/tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan dan kepastian yaitu adanya kejelasan dan kepastian mengenai (1) prosedur/tata cara pelayanan umum; (2) persyaratan, pelayanan umum, baik teknis maupun administratif; (3) unit dan/atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum; (4) rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya; (5) jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum; (6) hak kewajiban baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya

sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum; (7) pejabat yang menerima keluhan masyarakat

- c. Keamanan dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum
- d. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- e. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan kerapian, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Masyarakat sebagai pengguna layanan publik ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan. Menurut Moenir (2002:47) secara umum keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutuan, sindiran atau kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu baik untuk alasan dinas atau untuk kesejahteraan
- c. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang.

Prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah dijelaskan harus diterapkan dalam pemberian pelayanan publik oleh instansi maupun organisasi publik sehingga menghasilkan kualitas pelayanan publik yang maksimal sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa juga semakin meningkat.

3. Asas Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:

a. Transparansi

Penyelenggaraan pelayanan publik bersifat terbuka, mudah dimengerti dan diterima oleh semua pihak yang membutuhkan

b. Akuntabilitas

Penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan aturan dan ketentuan yang nantinya dapat dipertanggungjawabkan baik kepada pemerintah maupun pemakai jasa layanan

c. Partisipatif

Penyelenggaraan pelayanan publik harus mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan serta harapan masyarakat

d. Kondisional

Penyelenggaraan pelayanan publik harus mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan situasi, keadaan dan kemampuan baik pemberi maupun pemakai layanan dengan tetap memegang aturan yang berlaku

e. Tidak Diskriminatif

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak membedakan pemakai jasa layanan, tidak ada unsur paksaan maupun tekanan

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat memenuhi hak dan kewajiban baik pemberi maupun pemakai jasa layanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terdapat 12 asas-asas pelayanan publik, yaitu:

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberian layanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan
- c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan
- e. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- g. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil

- h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan
- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Dari kedua belas asas yang terdapat dalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan pedoman umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi atau organisasi publik untuk terciptanya pelayanan yang prima sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik.

4. Karakteristik Pelayanan Publik

Menurut Zethmal dan Haywood Farmer dalam Warella (1997:17) dalam Pasolong (2007:133), mengatakan terdapat tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu:

- a. Intangibility, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya obyek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.
- b. Heterogeneity, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
- c. Inseparability, berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya didalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa kedalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan pada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

5. Bentuk Pelayanan Publik

Berdasarkan bentuknya, pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan dengan perbuatan (Moenir, 2002:190). Ketiga layanan tersebut tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, tetapi sering berkombinasi.

Berdasarkan Keputusan Men PAN No. 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan sebagai Unit Pelayanan Percontohan mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

a. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

b. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan/atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaanya.

c. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhir berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi

penerimanya secara langsung dan habis dipakai dalam jangka waktu tertentu.

6. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah acuan kualitas sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, terjangkau dan terukur. Komponen standar pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksanaan;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;

- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bentuk dari bahaya dan resiko keraguan;
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Sedangkan berdasarkan Kep.Men.Pan Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu pelayanan
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi layanan

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

7. Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut untuk memiliki kualitas pelayanan yang baik. Menurut Brady dan Conin dalam Afrial (2009:88) dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang diterima. Pendapat lain dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Samosir (2005:28) bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah pemberian nilai dari masyarakat berdasarkan perbandingan mengenai apa yang dirasakan maupun diperoleh dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut.

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2002:59) kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Menurut Lukman (1999) dalam Pasolong (2007:134) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, daari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Sedangkan Sinambella dkk. (2006:6) dalam Pasolong (2007:133), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari: (1) transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2) akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; (3) kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; (4) partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan (6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Zeithmal dkk (1990) kualitas pelayanan ditentukan oleh *expected service* dan *perceived service*. Kedua hal tersebut ditentukan oleh 10 (sepuluh)

dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- a. *Tangible* terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- b. *Reliability* terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c. *Responsiveness* yaitu kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- d. *Competence* tuntutan yang dimiliki, yaitu pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- e. *Courtesy* yaitu sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- f. *Credibility* yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- g. *Security* yaitu jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- h. *Acces* yaitu terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- i. *Communication* yaitu kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- j. *Understanding the customer* yaitu melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari kesepuluh dimensi yang telah disebutkan kemudian disederhanakan oleh Zeithmal, Berry dan Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:46) mengidentifikasi menjadi lima dimensi pokok yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Dimensi-dimensi tersebut memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangibles* (Berwujud) terdiri atas indikator:

- 1) Penampilan petugas dalam melayani pelanggan
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) terdiri atas indikator:

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas

c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) terdiri atas indikator:

- 1) Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
- 3) Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
- 4) Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
- 5) Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) terdiri atas indikator:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 4) Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan

e. Dimensi *Empathy* (Empati) terdiri atas indikator:

- 1) Mendahulukan kepentingan pelanggan
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai pelanggan.

Berdasarkan beberapa dimensi kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa pemberian pelayanan yang baik harus memberikan pelayanan yang mudah, transparan dan tepat sesuai standar pelayanan dan juga sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

8. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pada proses pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik. Dan di dalam pelayanan publik juga terdapat beberapa faktor pelayanan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Begitu pula sebaliknya, apabila dalam pelayanan publik terdapat permasalahan atau penghambat maka dapat dikatakan adanya unsur sebagai faktor penghambat pelayanan. Menurut Moenir yang dikutip oleh Mansur (2008:37), dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan, sebagai berikut:

a. Faktor kesadaran

Kesadaran sebagai proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan sehingga menghasilkan ketenangan, ketepatan hati, dan keyakinan dalam jiwanya sebagai pangkal untuk perbuatan yang akan dilakukan. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang dalam melaksanakan atau menjalankan suatu kehendak.

b. Faktor aturan

Aturan dalam organisasi mutlak diperlukan keberadaannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan dengan teratur dan terarah. Agar peraturan dapat tercapai tujuannya, maka harus dipahami oleh semua pihak. Aturan dalam hal ini berfungsi sebagai landasan kerja dalam proses pelayanan.

c. Faktor organisasi

Organisasi yang dimaksud yaitu pengaturan dan mekanisme kerja yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Karena organisasi adalah mekanisme, maka perlu adanya sarana pendukung untuk memperlancar mekanisme. Sarana pendukung itu adalah sistem, prosedur, dan metode.

d. Faktor pendapatan

Seluruh penerimaan yang didapat seseorang sebagai imbalan tenaga dan pikiran yang telah dikeluarkan untuk badan atau organisasi.

e. Faktor kemampuan dan keterampilan

Dengan kemampuan dan keterampilan pegawai yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak baik organisasi maupun masyarakat.

f. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai fungsi sosial dalam rangka kepentingan masyarakat yang berhubungan dengan organisasi.

Selain itu terdapat faktor-faktor penghambat dalam pelayanan publik (Winarno, 2008:201) antara lain:

1. SDM yang kurang kompeten dan bermental korupsi

Tidak kompetennya SDM juga akan menghasilkan sistem yang tidak sehat dan terjadinya KKN, seperti suap, diskriminasi.

2. Tumpang tindih peraturan

Tumpang tindih peraturan dan juga tumpang tindih kewenangan antar institusi mengakibatkan tidak efisien dan efektifnya pelaksanaan tugas dan fungsi.

3. Sistem *money* yang lemah

Sistem pengawasan, monitoring, dan evaluasi yang lemah tidak akan dapat mengungkap kelemahan maupun penyimpangan yang terjadi

pada suatu kegiatan, termasuk tidak dipatuhinya ketentuan dan keharusan untuk mengimplementasikan transparansi.

4. Lemahnya penegakan aturan (hukum)

Sering dijumpai adanya penyimpangan yang tidak diambil tindakan yang selayaknya, dengan berbagai pertimbangan. Hal ini mengakibatkan kesalahan serupa dapat terjadi secara berulang.

Untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan publik, terdapat faktor pendorong untuk memperkuat pelayanan publik (Winarno) diantaranya:

1. Kelembagaan yang tepat

Kelembagaan yang tepat fungsi dan ukuran dan tidak tumpang tindih dengan jelas akan dapat diidentifikasi siapa yang harus bertanggung jawab bahkan yang perlu diberikan sanksi apabila terjadi penyimpangan ataupun kegagalan pencapaian target kinerja.

2. Aturan (sistem) yang jelas mengatur transparansi

Dengan telah diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maka kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik untuk transparan dalam memberikan pelayanan harus jelas. Langkah selanjutnya adalah pengawasan dan pemberian *reward*.

3. Profesionalisme (SDM)

Sebagian dari PNS terdapat aparat yang selalu menjaga profesionalismenya. Pihak inilah yang harus dijaga dan dikembangkan dengan memberikan penghargaan yang semestinya.

4. Pengawasan dan akuntabilitas

Beberapa instansi telah melaksanakan sistem money yang bagus, sehingga kinerja instansi tersebut cukup bagus. Komitmen inilah yang perlu ditularkan ke instansi lain.

5. Persaingan yang sehat

Persaingan diantara pemerintah daerah dalam hal-hal tertentu akan mendorong masing-masing untuk meningkatkan kinerjanya (pelayanan publik) dengan selalu melakukan perbaikan melalui akomodasi terhadap setiap masukan, terutama dari masyarakat pengguna layanan.

D. Administrasi Kependudukan

1. Pengertian Administrasi Kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan mempunyai peran yang sangat penting dalam pemerintahan dan pembangunan pada suatu wilayah. Penyelenggaraan administrasi dilakukan sebagai upaya peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemerintahan, data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan. Dengan adanya dukungan pembangunan administrasi kependudukan maka dapat untuk meningkatkan pemberian layanan tanpa diskriminasi. Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah Kabupaten/Kota, yang dalam pelaksanaannya dimulai dari tingkat Kelurahan/Desa. Pelayanan administrasi tersebut perlu diberikan secara cepat dan

benar agar penduduk selaku pengguna layanan merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Menurut Rahmawati (2010:56) sistem administrasi kependudukan merupakan sistem yang mengatur seluruh administrasi yang menyangkut masalah kependudukan pada umumnya. Dalam hal ini terkait tiga jenis pengadministrasian yaitu, pertama pendaftaran penduduk, kedua pencatatan sipil, dan ketiga penginformasiannya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk, dijelaskan bahwa pendaftaran penduduk adalah kegiatan pendaftaran atau pencatatan data penduduk beserta perubahannya, perkawinan, perceraian, kematian dan mutasi penduduk, penertiban nomor induk kependudukan, nomor induk kependudukan sementara, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan akta pencatatan penduduk serta pengelolaan data penduduk dan penyukuhan.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, disebutkan bahwa yang dimaksud administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Selain itu menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, pendaftaran penduduk merupakan pencatatan

biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Sedangkan pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Berdasarkan pengertian tersebut maka ruang lingkup administrasi kependudukan meliputi:

1. Kegiatan penertiban dan penataan penerbitan dokumen atau data kependudukan melalui pendaftaran penduduk.
2. Kegiatan penertiban dan penataan penerbitan dokumen atau data kependudukan melalui pencatatan sipil
3. Kegiatan penertiban dan penataan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Setiap kejadian yang dialami penduduk harus dicatat dalam sistem informasi administrasi kependudukan. Hal ini dilakukan agar setiap peristiwa yang terjadi dapat terhimpun mejadi satu kesatuan dalam sistem administrasi kependudukan. Soewondo (1983:125) mengatakan bahwa maksud dari lembaga pencatatan sipil dalam pendataan penduduk ialah untuk mencatatkan atau mendaftarkan secara lengkap tiap peristiwa penting dalam hidup setiap warga penduduk, seperti kelahiran, perkawinan, perceraian dan kematian. Pencatatan yang demikian itu penting bagi terciptanya ketertiban dari administrasi tata kota. Disamping itu bagi yang bersangkutan pencatatan peristiwa-peristiwa itu

merupakan bukti otentik tentang umur atau status dirinya, yang berguna antara lain untuk memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan baginya.

Menurut Rahmawati (2010:58) administrasi kependudukan dan pencatatan sipil diarahkan untuk:

1. Memenuhi hak asasi manusia dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional;
2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional serta lokal.

Selain itu penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bertujuan untuk:

- 1) Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk dan memberikan perlindungan status hak sipil penduduk;
- 2) Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara

akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya;

- 3) Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu serta menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. (Rahmawati, 2010:58)

Berdasarkan prinsip-prinsip diatas dapat menjadi dasar penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang terjamin dan dikehendaki oleh Undang-Undang administrasi kependudukan melalui penerapan sistem informasi administrasi kependudukan. Dimana sistem informasi administrasi kependudukan ini dimaksudkan untuk terselenggaranya administrasi kependudukan dalam skala nasional yang tertib, terpadu, bersifat universal, wajib, permanen, dan berkelanjutan, terpenuhinya hak penduduk di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan pelayanan yang profesional, serta tersedia data dan informasi secara nasional pada berbagai tingkatan secara mutakhir, akurat, lengkap, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan dalam perumusan kebijakan pada umumnya.

Oleh karena itu, administrasi kependudukan merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Karena dengan adanya administrasi kependudukan yang baik, maka akan dapat diperoleh data maupun informasi kependudukan yang akurat dan valid yang berguna sebagai bahan masukan bagi pemerintah daerah dalam menyusun rencana strategis pembangunan dan terciptanya ketertiban sosial dalam masyarakat.

2. Akta Kelahiran

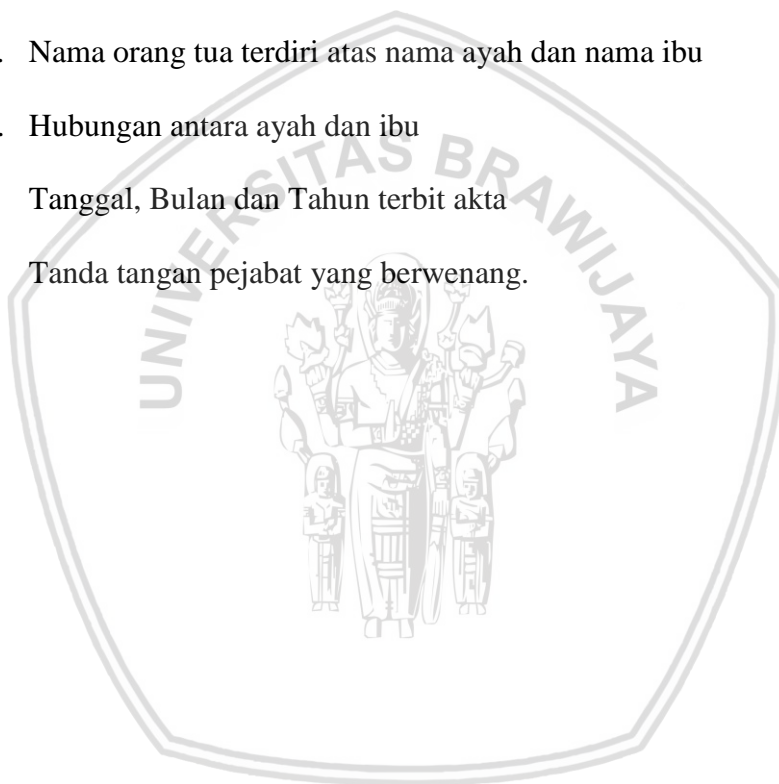
Pengertian akta menurut Andi Ni'mah (2012: 35) merupakan istilah yang berasal dari bahasa Belanda yang disebut "*Acte*" dan dalam bahasa Inggris disebut "*Act*" atau "*deed*" menurut pendapat umum mempunyai dua arti, yaitu:

- a. Perbuatan (handling) atau perbuatan hukum (rechtshandeling),
- b. Suatu tulisan yang dibuat untuk digunakan atau dipakai sebagai perbuatan hukum tertentu yaitu berupa tulisan yang ditunjukkan kepada pembuktian tertentu.

Sedangkan pengertian Akta menurut (Pasal 165 Staatsblad Tahun 1941 Nomor 84) adalah surat yang diperbuat demikian oleh atau dihadapan pegawai yang berwenang untuk membuatnya menjadi bukti yang cukup bagi kedua belah pihak dan ahli warisnya maupun berkaitan dengan pihak lainnya sebagai hubungan hukum, tentang segala hal yang disebut didalam surat itu sebagai pemberitahuan hubungan langsung dengan perhal pada akta itu.

Pengertian lain dari akta kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka memperoleh atau mendapat kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang. Akta kelahiran sebagai bukti otentik yang dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang. Dari isi akta kelahiran tersebut, maka akta kelahiran anak sah membuktikan tentang hal-hal sebagai berikut:

- a. Data lahir
- b. Kewarganegaraan
- c. Tempat kelahiran
- d. Hari, Tanggal, Bulan dan Tahun kelahiran
- e. Nama lengkap anak
- f. Jenis kelamin anak
- g. Nama orang tua terdiri atas nama ayah dan nama ibu
- h. Hubungan antara ayah dan ibu
- i. Tanggal, Bulan dan Tahun terbit akta
- j. Tanda tangan pejabat yang berwenang.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong dalam Herdiansyah (2011: 9) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2011: 35) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan dengan variable yang lain.

Penelitian ini menekankan pada proses pengumpulan data yang diamati oleh peneliti baik secara lisan maupun tulisan. Metode kualitatif dengan jenis deskriptif ini dipilih dan digunakan karena peneliti berusaha mendeskripsikan dan memberikan suatu gambaran ilmiah yang menjelaskan fenomena atau fakta dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan dan kemudian mengambil kesimpulan dari permasalahan tersebut.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah penelitian. Tujuan dalam menentukan fokus penelitian adalah untuk memberi

batasan terhadap permasalahan yang akan diteliti agar penelitian nantinya tidak akan meluas ke hal yang tidak berkaitan. Menurut Moleong (2014: 94) terdapat dua tujuan dalam penentuan fokus penelitian, yaitu: penetapan fokus dapat membatasi studi dan penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi kriteria masuk keluarnya suatu informasi yang baru diperoleh dari lapangan.

Pada dasarnya fokus penelitian ditentukan berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, meskipun fokus dapat berkurang/bertambah sesuai kondisi yang ditemui dilapangan. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan peneliti, maka yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelaksanaan pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar berdasarkan pendapat Zeithmal, Berry dan Parasuraman dalam Hardiyansyah (2010:46) yaitu:
 - a. *Tangibles* (berwujud) yang meliputi:
 - 1) Penampilan petugas dalam melayani pelanggan
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - 4) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
 - b. *Reliability* (Kehandalan) terdiri atas indikator:
 - 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. *Responsiveness* (Ketanggapan) terdiri atas indikator:
 - 1) Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
 - 2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat

- 3) Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
- 4) Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
- 5) Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d. *Assurance* (Jaminan) terdiri atas indikator:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

e. *Empathy* (Empati) terdiri atas indikator:

- 1) Mendahulukan kepentingan pelanggan
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai pelanggan.

2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan akta kelahiran pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yang meliputi:

a. Faktor pendukung

1) Faktor internal

- a) Jaringan komputer lancar
- b) Kerjasama antar sesama petugas dan antara petugas dengan masyarakat

2) Faktor eksternal

- a) Dasar hukum jelas

b. Faktor penghambat

1) Faktor internal

- a) Kurangnya sarana dan prasarana
- b) Kurangnya sumber daya manusia

2) Faktor eksternal

- a) Letak geografis yang kurang strategis
- b) Kurangnya kesadaran masyarakat

3. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

- a. Melakukan sosialisasi di radio
- b. Melakukan program jemput bola

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau kawasan yang dijadikan objek dalam melakukan penelitian. Adapun lokasi yang akan dijadikan sebagai lokasi penelitian adalah Kabupaten Blitar. Alasan peneliti mengambil lokasi ini adalah karena prosentase yang belum memiliki akta kelahiran di Kabupaten Blitar masih banyak padahal sudah terdapat program lahir procot pulang bawa akta. Dan adapun situs penelitiannya adalah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar Jl. Manokwari No.25, Satreyan Kabupaten Blitar.

D. Jenis dan Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland (1987) dalam Moleong (2014), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Jenis data dapat dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data (peneliti) dari objek penelitiannya. Sedangkan data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian (Pasolong, 2012:70).

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung pada waktu berada dilapangan dengan tujuan untuk mengetahui segala hal yang berkaitan dengan penelitian. Dalam hal ini sumber didapat melalui :

- a) Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar
- b) Kepala Bidang Pencatatan Sipil
- c) Kasi Akta Kelahiran
- d) Staff bidang Pencatatan Sipil
- e) Warga yang memperoleh pelayanan Akta Kelahiran

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yang dapat memperkuat dan mendukung data primer yang bersumber dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang berkaitan dengan tema penelitian antara lain :

- a. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar
- b. Peraturan perundang-undangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- c. Dokumen atau surat-surat yang berkaitan dengan pemberian pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan. Dalam penelitian ini, dilakukan teknik pengumpulan data penelitian yang terbagi menjadi tiga, yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara (*interview*) yaitu percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Dalam melakukan wawancara, peneliti menggunakan teknik wawancara secara terstruktur untuk mendapatkan informasi dari informan. Narasumber dalam wawancara ini meliputi:
 - a. Ibu Indah selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar
 - b. Bapak Nur selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil
 - c. Ibu Susi selaku Kepala Seksi Akta Kelahiran
 - d. Bapak B, Bapak J, Ibu S selaku pemohon pelayanan akta kelahiran

2. Pengamatan (observasi) yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melihat atau mengamati secara langsung fenomena obyek yang diteliti, sehingga memungkinkan untuk memperoleh gambaran dari fenomena yang sulit diperoleh dari wawancara. Dalam hal ini peneliti mengamati langsung kegiatan dan rutinitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.
3. Dokumentasi menurut Herdiansyah (2011: 143) merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang objek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan. Dokumentasi disini bisa berupa foto-foto gambar atau dokumen tertulis terkait aktivitas pekerjaan dan pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

F. Instrumen Penelitian

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2012:222), penelitian kualitatif tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu.

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Adapun instrumen dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti sendiri

Sugiyono (2014: 222) menyampaikan bahwa peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi, wawancara pada sumber data dan obyek yang diteliti serta untuk mendapatkan data dari dokumen yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

2. Pedoman wawancara (*interview guide*)

Pedoman sebelum melakukan wawancara. Pedoman tersebut digunakan sebagai panduan bagi peneliti ketika mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada informan agar data yang diperoleh lebih akurat.

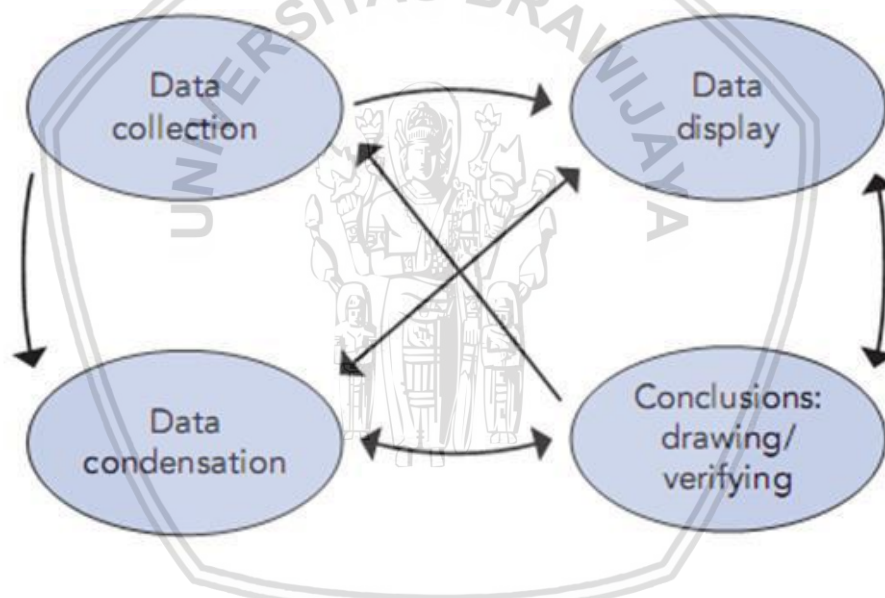
3. Perangkat penunjang

Peralatan yang digunakan untuk menunjang kegiatan dalam proses penelitian (*handphone* dan kamera).

G. Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan yang sangat penting dalam penelitian ketika seluruh data telah terkumpul. Moleong (2006:280) mendefinisikan analisis data sebagai proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola,

kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Analisis data dimulai dari menghimpun data yang ada melalui proses wawancara, pengamatan, pencatatan, serta dokumen-dokumen yang ada. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis data interaktif menurut Miles dan Huberman dan Saldana (2014:14) yang meliputi: *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Langkah-langkah analisis data tersebut ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Komponen analisis data model interaktif.

Sumber: Miles, Huberman, dan Saldana dalam Sugiyono (2014: 14)

Berdasarkan gambar 1, Miles, Huberman dan Saldana menjelaskan langkah-langkah dari analisis data kualitatif yaitu sebagai berikut:

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data menjadi proses awal yang dilaksanakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang valid. Hal ini dilaksanakan melalui wawancara dengan pihak terkait, observasi ke lapangan serta dokumentasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

2. *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Data yang diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti di lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dikondensasi dengan cara dipilih, disederhanakan, dipusatkan dan ditransformasikan yang kemudian dijadikan dalam bentuk rangkuman, tabel, maupun gambar. Dalam tahap ini data tersebut disesuaikan dengan fokus penelitian serta mengabaikan data-data yang tidak berkaitan dengan masalah dan fokus penelitian.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data berguna bagi peneliti untuk memberikan kemudahan dalam memahami apa yang terjadi di lapangan serta dapat melihat gambaran secara keseluruhan maupun bagian tertentu dari sebuah penelitian yang kemudian disajikan dalam bentuk naratif. Penyajian data juga diikuti dengan analisis data. Data yang sudah disajikan kemudian ditelaah dan dibandingkan dengan teori yang berkaitan dengan masalah dan fokus penelitian.

4. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Verifikasi berarti peneliti berusaha menggambarkan data yang telah disajikan dan dianalisis. Peneliti dalam melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan data yang diolah yang kemudian disajikan secara sistematis sehingga dapat ditarik kesimpulan yang sesungguhnya.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Blitar



Sumber: blitarkab.go.id

1. Luas dan Batas Wilayah

Kabupaten Blitar merupakan salah satu daerah di Propinsi Jawa Timur yang secara geografis Kabupaten Blitar terletak pada 111 25' – 112 20' BT dan 7

57-8 9'51 LS berada di Barat daya Ibu Kota Propinsi Jawa Timur – Surabaya dengan jarak kurang lebih 160 Km. Adapun batas – batas wilayah adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kabupaten Kediri dan Kabupaten Malang
- Sebelah Timur : Kabupaten Malang
- Sebelah Selatan : Samudra Indonesia
- Sebelah Barat : Kabupaten Tulungagung dan Kabupaten Kediri.

Kabupaten Blitar memiliki luas wilayah 1.588.79 KM dengan tata guna tanah terinci sebagai Sawah, Pekarangan, Perkebunan, Tambak, Tegal, Hutan, Kolam Ikan dan lain-lain, Kabupaten Blitar juga di belah aliran sungai Brantas menjadi dua bagian yaitu Blitar Utara dan Blitar Selatan yang sekaligus membedakan potensi kedua wilayah tersebut yang mana Blitar Utara merupakan dataran rendah lahan sawah dan beriklim basah dan Blitar Selatan merupakan lahan kering yang cukup kritis dan beriklim kering. Wilayah Blitar selatan terus berusaha mengembangkan segala potensi yang dimiliki. Daya tarik Potensi dan kekayaan yang dimiliki Kabupaten Blitar bukan hanya pada sumber daya alam, produksi hasil bumi yang melimpah, hasil – hasil peternakan, perikanan dan deposit hasil tambang yang tersebar di wilayah Blitar Selatan, tetapi juga kekayaan budaya serta peninggalan sejarah yang mempunyai nilai adiluhung menjadi kekayaan yang tidak ternilai. Namun lebih dari itu, berbagai kemudahan perijinan dan iklim investasi (usaha) yang kondusif didukung oleh stabilitas sosial politik merupakan modal utama yang dapat menjadi “*point of essential*” terutama

jaminan bagi investor dan seluruh masyarakat untuk melibatkan diri dalam pengembangan Kabupaten Blitar. (Sumber: blitarkab.go.id)

2. Keadaan Demografi

Penduduk merupakan salah satu potensi bagi Kabupaten Blitar untuk menggerakkan pembangunan, namun sebaliknya menjadi permasalahan apabila kualitas sumberdaya manusianya masih rendah. Jumlah penduduk yang besar dengan kualitas SDM yang tinggi akan sangat mendukung pemerintah dalam mencapai tujuan-tujuan kesejahteraan masyarakat. Adapun sebaran penduduk di Kabupaten Blitar masing-masing kecamatan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Persebaran Jumlah Penduduk Kabupaten Blitar Masing-Masing Kecamatan.

No	Nama Kecamatan	Jumlah Penduduk	Laki- Laki	Perempuan
1.	Wonodadi	56.707	28991	27716
2.	Udanawu	47.760	24171	23589
3.	Srengat	73.614	37052	36562
4.	Kademangan	78.799	39680	39119
5.	Bakung	31.465	15690	15775
6.	Ponggok	118.377	59985	58392
7.	Sanankulon	63.601	32316	31285
8.	Wonotirto	44.416	22536	21880
9.	Nglegok	81.919	41589	40330
10.	Kanigoro	88.317	44622	43695
11.	Garum	76.513	38791	37722
12.	Sutojayan	58.502	29380	29122
13.	Panggunrejo	48.134	24604	23530

No	Nama Kecamatan	Jumlah Penduduk	Laki- Laki	Perempuan
14.	Talun	71.591	36052	35539
15.	Gandusari	81.744	41181	40563
16.	Binangun	51.807	26222	25585
17.	Wlingi	61.801	31263	30538
18.	Doko	48.468	24507	23962
19.	Kesamben	61.153	30611	30542
20.	Wates	35.326	17789	17537
21.	Selorejo	44.258	22282	21976
22.	Selopuro	48.923	24782	24141
Jumlah		1.373.196	694.096	679.100

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

Jumlah penduduk Kabupaten Blitar pada akhir Desember 2017 tercatat sebesar 1.373.196 jiwa. Terdiri dari 694.096 jiwa penduduk laki-laki dan 679.100 jiwa penduduk perempuan. Seluruhnya tersebar dalam dua puluh dua kecamatan. Kecamatan yang memiliki jumlah penduduk terbesar adalah Kecamatan Ponggok yaitu sebanyak 117.435 jiwa, sedangkan kecamatan yang memiliki jumlah penduduk paling sedikit adalah Kecamatan Bakung dengan jumlah penduduk 31.317 jiwa.

B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Blitar

Pada tahapan sebagai Kantor Catatan Sipil saat itu, Kantor Catatan Sipil Kabupaten Blitar yang posisinya pada bagian tata pemerintahan saat itu belum nampak dan perhatian pemerintah belum maksimal baik pusat dan daerah artinya

belum ada penguatan lembaga untuk optimalisasi pelayanan kepada masyarakat hal ini dapat dilihat dengan eksistensi kantor yang selalu berpindah-pindah tempat. Mulai di sekretariat yang berada dibawah bagian tata pemerintahan, kemudian keluar dari lokasi Sekretariat Pemerintah Daerah yang menempati lokasi di Jalan Anjasmoro, lalu kantor berpindah di Jalan Pramuka. Tidak hanya itu Kantor catatan sipil berpindah lagi di Dinas Kealutan kemudian disaat perubahan Kantor menjadi Dinas posisinya pun berada di kantor balai besar pengairan di PU pengairan. Pada tahun 2009 dengan berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2009 berubah menjadi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar. Pada tahun 2012 nomenklatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berubah lagi menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Perkembangan berikutnya dengan berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 dan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berubah menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dengan Type A. Dengan perubahan kelembagaan ke type A tersebut kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dipindahkan di Jalan Manokwari No. 25, Satreyan, Kabupaten Blitar.

1. Visi dan misi

a. Visi

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar mengikuti Visi Bupati yaitu:

“MENUJU KABUPATEN BLITAR LEBIH SEJAHTERA, MAJU DAN BERDAYA SAING”

Penjabaran visi tersebut adalah:

Lebih Sejahtera, berarti meningkatnya kesejahteraan masyarakat secara lahir dan batin. Secara lahir adalah pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat secara baik, pengurangan angka kemiskinan, peningkatan pendapatan masyarakat, peningkatan kesempatan kerja, kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan pendidikan dan kesehatan. Peningkatan kesejahteraan secara batin diwujudkan dalam penciptaan suasana kehidupan yang religius, aman dan kondusif, serta adanya kebebasan dan kemudahan masyarakat dalam menjalankan ibadah sesuai dengan agama dan kepercayaannya.

Maju, dimaknai dengan adanya perkembangan positif dalam setiap aspek kehidupan masyarakat terutama terkait dengan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia (SDM), tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik .

Berdaya Saing, yaitu terwujudnya kemampuan masyarakat Kabupaten Blitar untuk memanfaatkan keunggulan komparatif dan kompetitif yang dimiliki sehingga mampu bersaing secara regional, nasional bahkan internasional.

Penjabaran visi yang sesuai adalah Maju karena dinas kependudukan dan pencatatan sipil menginginkan pelayanan publik yang maju.

b. Misi

Misi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten blitar mengikuti misi Kabupaten Blitar. Untuk mewujudkan visi tersebut maka misi yang ditetapkan sebagai berikut:

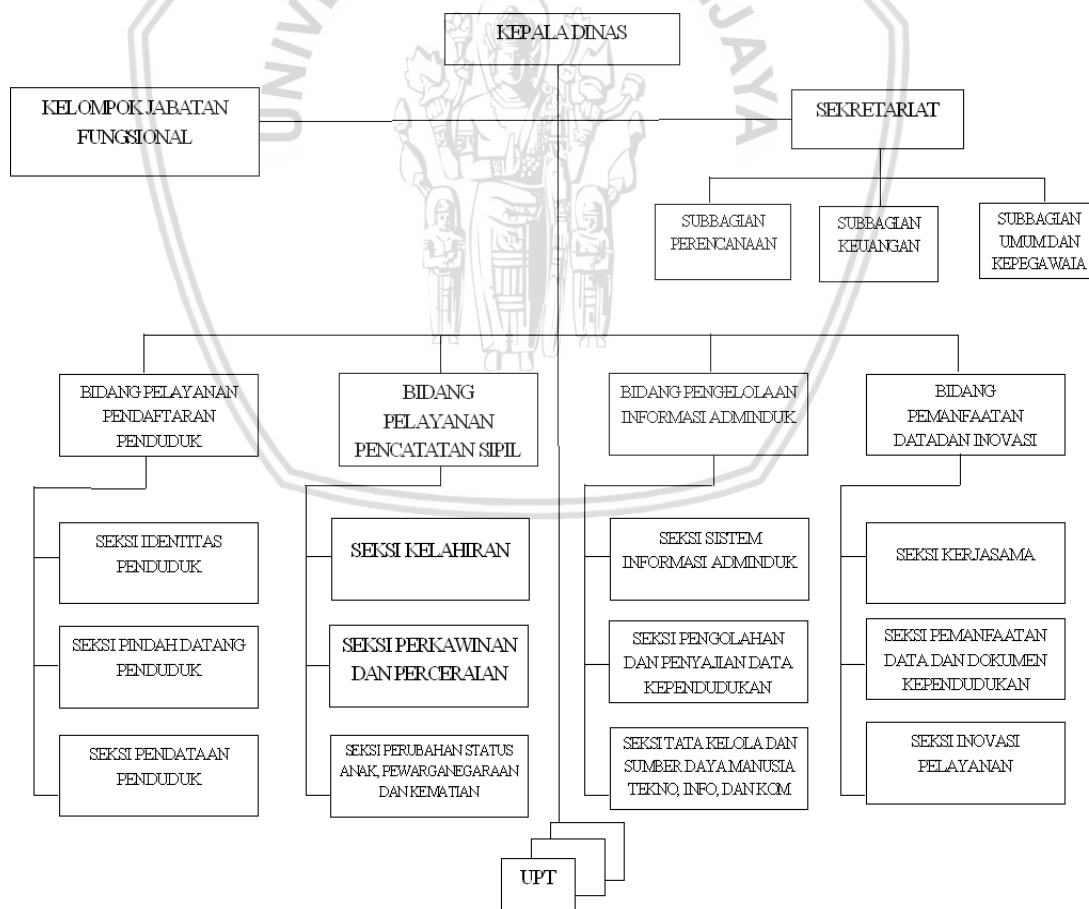
- 1) Meningkatkan taraf kehidupan masyarakat melalui akselerasi program pengentasan kemiskinan, optimalisasi dan pengembangan program pembangunan dan kemasyarakatan yang tepat sasaran ;
- 2) Memantapkan kehidupan masyarakat berlandaskan nilai-nilai keagamaan (religius), kearifan lokal dan hukum melalui optimalisasi kehidupan beragama dan kehidupan sosial, serta penerapan peraturan perundang-undangan ;
- 3) Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) masyarakat melalui peningkatan mutu bidang pendidikan (termasuk di dalamnya adalah wawasan kebangsaan, budi pekerti, praktek keagamaan) dan kesehatan serta kemudahan akses memperoleh pendidikan dan pelayanan kesehatan yang memadai ;
- 4) Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui reformasi birokrasi, serta pelayanan publik berbasis teknologi informasi ;
- 5) Meningkatkan keberdayaan masyarakat dan usaha ekonomi masyarakat yang memiliki daya saing melalui peningkatan ketrampilan dan keahlian, pengembangan ekonomi kerakyatan berbasis Koperasi dan UMKM, ekonomi kreatif, jiwa kewirausahaan, potensi lokal daerah dan penguatan

sektor pariwisata serta pemanfaatan sumber daya alam dengan memperhatikan kelestarian lingkungan hidup ;

- 6) Meningkatkan pembangunan berbasis desa dan kawasan perdesaan melalui optimalisasi penyelenggaraan pemerintahan desa, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat desa.

Misi yang dilaksanakan dispenduk capil adalah misi kabupaten blitar no 4 yaitu, meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui reformasi birokrasi, serta pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

2. Struktur organisasi



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

3. Tugas Pokok dan Fungsi

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibagi menjadi beberapa bidang atau bagian, yaitu:

a. Sekretaris Dinas

- 1) Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melakukan perencanaan anggaran pembiayaan, pengelolaan dan mengkoordinir penyusunan laporan pertanggung jawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan dinas. Untuk melaksanakan tugas, Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi :
 - a) penyiapan dan pengumpulan bahan penyusunan rencana anggaran Dinas;
 - b) pelaksanaan penyiapan SPM dan penyiapan laporan keuangan SKPD Dinas;
 - c) penelitian pengujian, kelengkapan dan keabsahan surat pertanggungjawaban (SPJ) atau tanda bukti pengeluaran uang;
 - d) pengevaluasian kecocokan atau kesesuaian surat pertanggungjawaban (SPJ) keuangan berdasarkan pengalokasian anggaran yang telah ditetapkan;
 - e) pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan bidang tugasnya.
- 2) Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan surat menyurat, pelaksanaan kearsipan dan ekspedisi, pengelolaan urusan rumah tangga dan perlengkapan, pengelolaan aset, penyelenggaraan urusan perpustakaan, informasi dan dokumentasi, serta pengelolaan urusan administrasi kepegawaian, pembinaan jabatan fungsional, dan evaluasi

kinerja Aparatur Sipil Negara. Untuk melaksanakan tugas, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi :

- a) penyelenggaraan urusan ketatausahaan, surat menyurat dan kearsipan.
- b) penyusunan rencana kebutuhan barang, termasuk inventarisasi barang, pengadaan, perawatan dan pemeliharaan barang perlengkapan dinas.
- c) pelaksanaan penertiban, pengamanan dan pemeliharaan kebersihan kantor dan lingkungan sekitarnya.
- d) pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris, sesuai dengan bidang tugasnya.

b. Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk

- 1) Kepala Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk. Untuk melaksanakan tugas, Kepala Identitas Penduduk mempunyai fungsi :
 - a) Melaksanakan pelayanan identitas penduduk serta perubahan identitas penduduk termasuk identitas penduduk bagi petugas khusus;
 - b) Menerbitkan KK dan KTP bagi orang asing yang sudah tinggal menetap;
 - c) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sesuai dengan bidang tugasnya.
- 2) Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk. Untuk melaksanakan tugas, Kepala Pindah Datang Penduduk mempunyai fungsi :

- a) pelayanan proses pelaksanaan pindah datang penduduk;
- b) melaksanakan inventarisasi dan dokumentasi hasil registrasi penduduk melalui pencatatan perpindahan penduduk;
- c) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sesuai dengan bidang tugasnya.

c. Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil

- 1) Kepala Seksi Kelahiran mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran. Untuk melaksanakan tugas, Kepala Seksi Kelahiran mempunyai fungsi :
 - a) pelayanan pencatatan kelahiran;
 - b) melaksanakan penerbitan dokumen pencatatan sipil melalui akta kelahiran;
 - c) melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan kelahiran;
 - d) melaksanakan pencatatan perubahan pada akta kelahiran;
 - e) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil sesuai dengan bidang tugasnya.

d. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

- 1) Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Untuk melaksanakan tugas, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :

- a) pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- b) pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

e. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

- 1) Seksi Kerja Sama mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta penyediaan sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan.

Untuk melaksanakan tugas, Seksi Kerja Sama mempunyai fungsi :

- a) Melakukan sosialisasi peraturan perundang-undangan di bidang administrasi kependudukan;
- b) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan sesuai dengan bidang tugasnya.

4. Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar didukung oleh 32 PNS dan dibantu 12 pegawai non PNS. Jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

Tabel 5. Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2017

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	16
2.	Perempuan	16
Jumlah		32

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Sedangkan berdasarkan tingkat pendidikan, pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar terbagi sebagai berikut

Tabel 6. Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2017

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	SLTP sederajat	-
2.	SLTA sederajat	8
3.	Diploma (D3)	1
4.	Strata 1 (S1)	15
5.	Strata 2 (S2)	8
Jumlah		32

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Berikutnya jika dilihat berdasarkan golongan/ruang, jumlah pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten blitar sebagai berikut:

Tabel 7. Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan/Ruang Tahun 2017

No	Golongan/Ruang	Jumlah
1	IV / c	1
2	IV / b	1
3	IV / a	6
4	III / d	9
5	III / c	5
6	III / b	3
7	III / a	4
8	II / d	1
9	II / c	1
10	II / b	1
Jumlah		32

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

C. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

a. **Tangible (Berwujud)**, terdiri atas indikator :

1) Penampilan petugas dalam melayani pelanggan

Setelah peneliti melakukan observasi, peneliti menemukan bahwa penampilan petugas/pegawai sudah rapi dan selalu disiplin dalam menaati jadwal yang telah ditetapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara, petugas pelayanan sudah memenuhi indikator Tangible (Berwujud), berikut adalah hasil wawancara dengan Bapak B (52 Tahun) saat di ruang tunggu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar pada tanggal 9 Mei 2018:

“Penampilan petugas selalu bersih dan rapi saat memberikan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat. Kerapian petugas dapat dilihat dari penampilannya yang selalu memakai seragam dan juga *id card*. Petugas selalu memperhatikan penampilannya, jika penampilan petugas kurang rapi atau bersih pasti akan langsung dibenahi oleh petugas. Hal ini yang membuat saya menjadi nyaman dan betah dalam mengurus keperluan saya.”

Pernyataan dari Bapak B dibenarkan oleh Bapak J (53 Tahun) dalam hal penampilan dan kedisiplinan petugas. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan Sekretaris Dinas, berikut adalah hasil wawancara dengan Ibu Indah Ariyani pada tanggal 24 April 2018 sebagai berikut:

“Kami selaku petugas pemberi pelayanan kepada masyarakat tentu harus memiliki penampilan yang enak dipandang agar masyarakat nyaman dan betah menerima pelayanan yang kami berikan. Kami selalu memakai seragam sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan juga selalu memakai *nametag* untuk mempermudah masyarakat mengenali petugas

jika terjadi kesalahpahaman ataupun memberi kritik saran. Untuk masalah kedisiplinan, kami selalu mematuhi jadwal yang telah ditetapkan, baik jam masuk, jam istirahat hingga jam pulang kantor.”

Dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas selalu berpenampilan bersih dan rapi dengan selalu menggunakan seragam sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan juga menggunakan *nametag* untuk mempermudah masyarakat mengenali petugas sebagai pertanggungjawaban. Dengan demikian petugas nyaman untuk melayani masyarakat, dan masyarakat juga betah dan nyaman untuk melakukan permohonan pelayanannya.

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kemudian peneliti melakukan wawancara dan pengamatan kembali dengan Bapak B mengenai kenyamanan tempat melakukan pelayanan dengan pernyataan sebagai berikut:

“Kantor Dispendukcapil yang baru ini lebih besar dan lebih nyaman dibandingkan dengan kantor Dispendukcapil lama, dan tempat duduk ruang tunggu juga jauh lebih banyak dibandingkan kantor Dispendukcapil yang lama, jadi masyarakat lebih betah menunggu urusannya disini.” (wawancara tanggal 24 April 2018)



Gambar 2. Kondisi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar
(Sumber : Dokumentasi lapangan diambil pada tanggal 24 April 2018)

Gambar 2 merupakan dokumentasi yang diperoleh peneliti pada saat melakukan pengamatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Gambar tersebut menunjukkan kondisi kantor baru yang luas dan nyaman digunakan sebagai tempat melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Pernyataan terkait kondisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar tersebut juga dibenarkan oleh Ibu S (47 Tahun) sebagai berikut:

“Lebih nyaman disini, kemudian parkirannya juga sangat luas. Kalau di kantor lama parkirannya sangat terbatas dan ruang tunggu juga sangat terbatas. Selain itu di kantor baru ini juga banyak penjual makanan dan tukang *fotocopy* di halaman selatan, jadi kalau menunggu antrian lama bisa cari makan dulu.” (wawancara tanggal 24 April 2018)

Kondisi tempat parkir menunjukkan bahwa parkirannya sangat luas, sehingga masyarakat juga nyaman memarkir kendaraannya di parkir tersebut saat akan melakukan pelayanan administrasi kependudukan.

3) Kemudahan dalam proses pelayanan

Setelah peneliti melakukan pengamatan dan wawancara tentang kenyamanan tempat pelayanan, kemudian peneliti melakukan pengamatan dan wawancara terkait kemudahan proses pelayanan. Berikut hasil wawancara kembali dengan Bapak B:

“Proses pelayanan disini sebenarnya mudah untuk dilakukan. Di luar kantor sudah ada *banner* tentang prosedur dan syarat apa saja yang perlu dilengkapi dalam pengurusan akta kelahiran. Tetapi karena kemarin salah satu syarat yang saya bawa tidak sesuai namanya yaitu hanya kurang spasi jadi saya harus pulang lagi untuk mengambil berkas pendukung yang benar dan mengurus lagi hari ini. Dan kalau misalnya syarat yang dibawa

ada yang kurang, petugas pasti menjelaskan kekurangannya dan meminta untuk segera dilengkapi.” (wawancara tanggal 24 April 2018)

Pernyataan Bapak B dibenarkan oleh Ibu S melalui pernyataan berikut:

“Proses pelayanannya mudah, syarat dan prosedurnya pun juga sudah jelas dipaparkan di depan kantor, tetapi jika dari persyaratan yang dibawa ada perbedaan, misalnya nama di KTP dengan di KK ada perbedaan walaupun hanya spasi atau tanda petik, pasti oleh petugas diminta untuk membawa berkas pendukung lainnya yang benar untuk memperkuat berkas yang sudah ada. Dan jika persyaratan yang dibawa sudah sesuai, pasti akan langsung diproses berkasnya.” (wawancara tanggal 9 Mei 2018)

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Nur selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil mengenai proses pelayanan, dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Pelayanan yang kami lakukan selalu kami usahakan agar mudah bagi masyarakat. Selain itu untuk masalah persyaratan juga kami sudah mengacu pada peraturan yang telah ditetapkan yaitu berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008. Sedangkan mengenai prosedur juga kami usahakan semudah mungkin, karena kami juga tidak ingin melakukan pelayanan yang berbelit-belit. Kami sudah memasang *banner* terkait persyaratan dan prosedur dalam mengurus administrasi kependudukan termasuk akta kelahiran, dan kami juga menyediakan brosur yang berisi syarat apa saja yang harus dibawa untuk mengurus berkas administrasi kependudukan, tetapi terkadang masih ada beberapa masyarakat yang tidak membaca *banner* maupun brosur yang sudah ada sehingga masih ada beberapa masyarakat yang harus bolak balik ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar karena berkas persyaratan yang dibawa masih kurang lengkap. Tetapi jika persyaratan yang dibawa sudah lengkap, maka kami akan segera memproses berkasnya.” (wawancara tanggal 24 April 2018)

Dari wawancara yang sudah dilakukan dapat dilihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berusaha memberikan pelayanan yang mudah dan jelas. Petugas tidak ingin jika masyarakat mengalami kesulitan dalam mengurus keperluannya. Jika persyaratan yang dibawa sudah lengkap dan sesuai maka akan langsung diproses. Namun jika persyaratan yang dibawa masih

terdapat kekurangan, petugas akan menjelaskan kekurangan yang harus dilengkapi.

4) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan

Peneliti melakukan wawancara dan observasi mengenai kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu S:

“Petugas selalu disiplin dalam memberi pelayanan. Petugas selalu mengikuti jadwal yang sudah ada, mulai jam masuk, istirahat, hingga pulang kantor, bahkan biasanya walaupun jam kerja sudah habis tapi masih melakukan pelayanan karena masih ada beberapa pelanggan.”
(wawancara tanggal 9 Mei 2018)

Berdasarkan pengamatan, peneliti menemukan bahwa petugas selalu disiplin mengenai waktu kerja dengan mengikuti jadwal yang telah ditetapkan, bahkan terkadang pelayanan masih berlangsung walaupun jam kerja sudah habis karena masih ada masyarakat yang sudah mendapat nomor antrian dan belum mendapatkan pelayanan.

Dengan demikian indikator kualitas pelayanan publik yang berwujud (*Tangible*) meliputi penampilan petugas, kenyamanan tempat, kemudahan proses pelayanan, dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sudah dipenuhi oleh petugas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

b. Reliability (Kehandalan), terdiri atas indikator:

1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

Selain memberikan kemudahan dalam pelayanan, petugas juga cermat dalam mengelola kepentingan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini dituturkan oleh Bapak B dalam pernyataan sebagai berikut:

“Seperti yang saya katakan sebelumnya, petugas selalu memperhatikan dengan teliti kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan keperluan masyarakat, contohnya saya yang sekarang mengurus akta kelahiran. Jadi menurut saya petugas itu selalu cermat saat melayani keperluan masyarakat.” (wawancara tanggal 9 April Mei 2018)

Selain wawancara tersebut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Nur terkait kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, dengan pernyataan sebagai berikut:

“Kami selaku petugas pelayan publik sudah seharusnya selalu cermat dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan termasuk akta kelahiran pada masyarakat. Karena jika tidak cermat dan teliti dalam memeriksa kelengkapan pelanggan maka pelanggan juga pasti tidak mengetahui apakah berkas yang dibawa sudah lengkap atau belum. Dan jika hal tersebut terjadi dan pada saat berkas dikerjakan ternyata terdapat kekurangan maka pada saat pengambilan akta kelahiran yang seharusnya sudah jadi, tetapi karena petugas kurang teliti maka berkas yang sudah dimasukkan harus dikembalikan kepada pelanggan dan meminta pelanggan untuk melengkapi berkasnya terlebih dahulu. Hal ini menimbulkan pelayanan yang berbelit-belit dan pelanggan juga pasti merasa kecewa. Maka dari itu kecermatan dari pegawai dalam melakukan pelayanan sangatlah penting agar proses pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan dengan baik dan lancar.” (wawancara tanggal 24 April 2018)

Peneliti menemukan bahwa petugas melayani dengan cermat dan memeriksa syarat-syarat yang dibutuhkan. Jika persyaratan sudah lengkap maka permohonan pelanggan akan langsung diproses. Dari kutipan wawancara dan hasil observasi tersebut dapat dilihat bahwa petugas pelayanan administrasi kependudukan tidak akan memproses urusan administrasi kependudukan

masyarakat apabila persyaratan tidak lengkap. Maka sangat diperlukan sikap cermat petugas dalam memeriksa syarat berkas permohonan masyarakat agar tidak terjadi kesalahan dalam pemrosesan administrasi kependudukan termasuk akta kelahiran.

2) Memiliki standar pelayanan yang jelas

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Bapak B dengan hasil sebagai berikut:

“Menurut saya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sudah memiliki standar pelayanan yang jelas. Seperti prosedur dan persyaratan yang jelas, kemudian waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan akta kelahiran dan kedisiplinan yang dimiliki oleh pegawai. Sehingga kami sebagai pelanggan merasa bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar telah maksimal dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat.”

Pernyataan tersebut dibenarkan oleh Ibu Indah Ariyani dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Sudah seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar memiliki standar pelayanan yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan yang juga sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, agar masyarakat paham dan juga percaya terhadap pelayanan yang kami berikan.”

Berdasarkan pengamatan peneliti dan hasil wawancara menunjukkan bahwa dari indikator *Reliability* (kehandalan) sudah tercapai dengan baik. Terkait

kecermatan petugas dalam melayani masyarakat dan standar pelayanan yang jelas sudah memenuhi indikator kehandalan.

c. *Responsiviness (Ketanggapan)*, terdiri dari indikator:

1) Merespon pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Respon yang baik dan tanggap dari petugas kepada pemohon merupakan indikator pelayanan publik yang berkualitas. Seorang petugas haruslah memiliki sikap yang responsif pada pemohon dalam melayani urusannya. Sama halnya yang disampaikan oleh Bapak B dalam pernyataan berikut:

“Menurut saya petugas selalu memberikan respon yang baik kepada masyarakat. Jika saya tidak paham mengenai urusan saya, saya bertanya pada petugas dan pasti segera dijelaskan dengan sebaik mungkin agar saya paham. Selain itu jika saya membutuhkan sesuatu, oleh petugas ditanyakan apa yang saya butuhkan dan jika ada masalah saya kembali pada petugas tadi dan akan dijawab oleh petugas tersebut. Selain itu disini juga terdapat tempat konsultasi, dimana jika ada pemohon yang bingung dan ada masalah yang serius mengenai berkas persyaratan, maka kami akan ditunjukan pada tempat konsultasi agar masalah dapat terselesaikan dengan baik.” (wawancara 9 Mei 2018)

2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat

Respon petugas terlihat dari bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat antara lain yaitu pelayanan yang tepat, cermat, cepat dan tepat waktu.

Kemudian Bapak B menyampaikan pernyataannya kembali sebagai berikut:

“Jika mengenai kecepatan, menurut saya tergantung kondisi, seperti apabila persyaratan yang saya bawa masih kurang lengkap atau ada berkas saya yang salah, maka saya harus melengkapinya terlebih dahulu dan membawa yang benar. Jadi saya harus pulang dan kembali keesokan hari untuk mengurusnya kembali. Karena jika berkas yang saya bawa tidak lengkap maka tidak akan diproses. Dan kalau berkas saya sudah lengkap maka akan langsung diproses dan jadinya pun tepat pada waktunya.” (wawancara 9 Mei 2018)

3) Petugas melakukan pelayanan dengan tepat

Kemudian peneliti melakukan wawancara kembali dengan Bapak Nur, dengan hasil sebagai berikut:

“Sudah menjadi kewajiban bagi kami memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat, karena dokumen yang diurus merupakan dokumen yang wajib dimiliki oleh seluruh penduduk Indonesia dan harus valid dan jika terjadi kesalahan atau tidak tepat maka pasti akan diprotes oleh pelanggan dan sama saja melanggar hukum.”

Pernyataan tersebut dibenarkan oleh Bapak B dengan hasil sebagai berikut:

“Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar selalu tepat dan jika saya masih ragu pasti akan saya tanyakan kejelasannya agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pelayanan.”

4) Petugas melakukan pelayanan dengan cermat

Peneliti melakukan wawancara kembali dengan Ibu S dengan hasil sebagai berikut:

“Petugas dalam melayani masyarakat selalu cermat, nomor antrian selalu dicek dahulu dengan baik agar masyarakat selalu tertib dalam mengantri selain itu mengenai persyaratan juga pasti diteliti dengan baik oleh petugas, jika sudah lengkap maka akan diproses tetapi jika terdapat kekurangan maka akan dikembalikan kepada masyarakat dan meminta untuk segera dilengkapi.”

Hal tersebut dibenarkan oleh Bapak Nur dengan pernyataan sebagai berikut:

“Kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan memang hal yang wajib dimiliki dan dilakukan oleh seluruh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Hal ini dilakukan agar dapat meminimalisir kesalahan dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan.” (wawancara 24 April 2018)

5) Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu

Kemudian peneliti melakukan wawancara kembali dengan Bapak Nur dengan hasil sebagai berikut:

“Jika berkas persyaratan yang dibawa untuk mengurus akta kelahiran lengkap, maka kami pasti akan langsung memprosesnya, tetapi jika tidak maka kami kembalikan kepada pemohon agar segera dilengkapi terlebih dahulu. Dan untuk ketepatan waktu dalam proses pelayanan, selama tidak ada masalah pada berkasnya dan tidak ada kendala pada peralatannya, pasti pelayanan yang diberikan akan tepat waktu yaitu 3 hari jadi untuk pengurusan akta kelahiran. Selain itu saat pengumpulan berkas, petugas *front office* yang melayani selalu meminta nomor *handphone* pemohon, agar jika ada permasalahan dapat langsung dihubungi dan diberitahukan permasalahannya, dan agar tidak terjadi protes karena menunggu terlalu lama.” (wawancara 24 April 2018)

6) Seluruh keluhan pemohon direspon oleh petugas

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara kepada Ibu Susi selaku Kasi Akta Kelahiran, dengan hasil sebagai berikut:

“Kami selaku petugas selalu berusaha memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin agar berkas dapat cepat jadi dan tepat waktu bisa diterima oleh pemohon. Untuk keluhan maupun kebingungan masyarakat mengenai detail untuk pengurusan akta kelahiran itu langsung bertemu dengan saya di tempat konsultasi untuk membahas permasalahannya dan akan saya jelaskan bagaimana mestinya.” (wawancara 9 Mei 2018)

Berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan cermat, cepat, dan tepat waktu. Selain itu petugas meminta nomor telepon pemohon, agar jika terdapat masalah pada berkas persyaratannya maka dapat langsung dihubungi dan diberikan penjelasan mengenai permasalahan yang terjadi. Petugas juga selalu

memberikan respon sebaik mungkin mengenai permohonan pelayanan dan juga keluhan-keluhan dari masyarakat. Dengan demikian, petugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar telah memenuhi indikator *Responsiviness* (ketanggapan) untuk menunjukkan pelayanan publik yang berkualitas.

d. Assurance (Jaminan), terdiri dari indikator:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Berdasarkan wawancara, Ibu Indah Ariyani menjelaskan bahwa menurut standar operasional dari pusat, batas maksimal pengerjaan akta kelahiran adalah 2 minggu, tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar memberikan target pengerjaan maksimal 5 hari dan kenyataannya petugas dapat menyelesaikan permohonan dalam waktu 3 hari. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Indah Ariyani dalam wawancara berikut:

“Sebenarnya untuk akta kelahiran itu seharusnya bisa 30 menit jadi, tetapi karena keterbatasan petugas dan juga peralatan dan banyaknya pemohon sehingga tidak seimbang antara yang melayani dan dilayani, sehingga standar operasional pusat itu membuat batas waktu untuk akta kelahiran jadi adalah 2 minggu. Dan kami mempunyai target 5 hari jadi, ternyata petugas bidang akta kelahiran dapat menyelesaikan permohonan akta kelahiran selama 3 hari. Jadi pemrosesan akta kelahiran sudah lebih cepat dari pada standar operasional pelayanan.” (wawancara 24 April 2018)

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Bapak B dengan hasil sebagai berikut:

“Menurut saya selama tidak ada permasalahan dalam persyaratan, permohonan jadinya tepat waktu, tetapi jika terdapat permasalahan jadinya akan lebih lama.” (wawancara 9 Mei 2018)

Pernyataan tersebut dibenarkan dan ditambahkan oleh Ibu S, dengan pernyataan sebagai berikut:

“Benar, untuk penyelesaian akta kelahiran jika tidak ada masalah pasti diselesaikan tepat waktu yaitu 3 hari, tetapi jika ada masalah maka bisa lebih lama, bisa seminggu lebih jadinya.” (wawancara 9 Mei 2018)

2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Petugas tidak pernah memberikan jaminan biaya, begitu juga masyarakat tidak pernah menerima jaminan biaya, karena segala pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah gratis, tanpa mengeluarkan biaya apapun. Ibu Susi kembali menyampaikan pernyataannya sebagai berikut:

“Kami tidak memungut biaya apapun kepada masyarakat, karena semua pelayanan disini gratis tanpa ada biaya apapun. Itu sudah peraturan dari ditjen dukcapil, jadi kami juga tidak berani memungut biaya untuk pelayanan disini. Tetapi terkadang ada sebagian masyarakat yang tidak bisa mengurus sendiri karena sedang di luar negeri atau karena rumahnya sangat jauh dari sini dan tidak mampu untuk mengurus sendiri, biasanya meminta bantuan orang untuk menguruskan dan itu pasti memberikan upah. Jadi kalau dari petugas sendiri tidak boleh ada pungutan biaya.” (wawancara 24 April 2018)

Hal tersebut juga diperkuat oleh Bapak B dalam pernyataan sebagai berikut:

“Memang selama ini saya mengurus apapun disini tidak pernah mengeluarkan uang sama sekali. Petugas juga tidak pernah meminta biaya apapun karena saya tahu pelayanan disini memang gratis dan sudah ada *banner* yang bertuliskan tanda gratis. Jadi jika ada petugas yang meminta biaya administrasi ya pasti saya laporkan pada atasan mereka kalau petugasnya melakukan pungutan liar seperti itu.” (wawancara 9 Mei 2018)



Gambar 3. *Banner* peringatan bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar gratis.

(Sumber: Dokumentasi lapangan oleh Peneliti)

Gambar 3 menunjukkan *banner* peringatan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak dipungut biaya apapun. Pada *banner* tersebut tertulis himbauan bahwa jika meminta bantuan calo maka akan ada biaya, sedangkan jika mengurus sendiri dan langsung mendatangi petugas di loket maka tanpa ada pungutan biaya apapun atau gratis.

3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Selain memberikan jaminan pelayanan yang tepat waktu, jaminan legalitas merupakan hal yang juga penting dalam pengurusan administrasi kependudukan. Petugas harus memeriksa permohonan masyarakat terlebih dahulu kemudian dapat diproses dan tentu jaminan legalitasnya harus jelas. Hal ini diungkapkan pula oleh Ibu Indah dalam pernyataan sebagai berikut:

“Kami selaku petugas sudah seharusnya memberikan jaminan legalitas kepada masyarakat. Jika tidak maka nanti resikonya akan kembali pada kami, dan merepotkan kami juga. Kami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimana instansi kami mengurus berkas penting yang dibutuhkan penduduk dan harus dimiliki sebagai bukti identitas penduduk seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kematian. Jadi seluruh penduduk mulai dari lahir sampai meninggal pasti mengurus dan mendaftarkan dirinya di Dispenduk. Jadi jaminan legalitas harus jelas, jika tidak berarti pelanggaran. Maka dari itu kami selalu berusaha secermat mungkin dalam memproses permohonan dari masyarakat. Jadi jika terdapat surat yang tidak legal, maka tidak dapat digunakan.” (wawancara 24 April 2018)

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi menjelaskan bahwa petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Blitar selalu memberikan jaminan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Tetapi apabila terdapat masalah pada pelayanan, maka pelayanan tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Selain itu petugas pasti memberikan jaminan legalitas untuk urusan administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Karena jika tidak, yang direpotkan dan akan mendapat masalah bukan hanya masyarakat tetapi juga petugas pelayanan apabila surat tidak dapat digunakan karena tidak legal.

Petugas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar memiliki sikap tegas dengan menolak menerima biaya dari masyarakat. Petugas tidak ingin menjadi pegawai yang korup karena menerima pungutan liar dalam proses pelayanan. Hal tersebut sudah menjadi peraturan dari Ditjen Dukcapil yang menyatakan bahwa semua urusan pelayanan kependudukan adalah gratis atau tanpa pungutan biaya apapun. Dengan demikian petugas pelayanan publik sudah memenuhi indikator *Assurance* (jaminan) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

e. *Empathy* (Empati), terdiri dari indikator :

1) Mendahulukan kepentingan pemohon

Peneliti telah melakukan wawancara dan pengamatan terkait indikator *empathy* (empati) terhadap petugass pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masyarakat. Petugas selalu mendahulukan kepentingan pemohon sebagaimana yang seharusnya sudah menjadi tugas dari pelayan publik dalam

memenuhi permohonan pelayanan dari masyarakat. Hal ini dinyatakan oleh ibu Indah Ariani sebagai berikut :

“Kami sebagai petugas sudah seharusnya mendahulukan kepentingan pemohon. Selain itu kami juga perlu kerjasama dengan pemohon agar pelayanan dapat berjalan lancar dan apa yang dibutuhkan pemohon dapat kami dahulukan. Misalnya dengan komunikasi yang baik dan pemohon juga membawa kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan untuk urusannya.” (wawancara 24 April 2018)

2) Petugas melayani dengan sikap ramah

Sikap petugas dalam melakukan komunikasi saat proses pelayanan kepada masyarakat juga merupakan indikator dalam kualitas pelayanan. Salah satunya adalah sikap ramah yang dimiliki oleh petugas. Bapak B menyampaikan pernyataan sebagai berikut :

“Menurut saya petugas disini selalu ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun terkadang ada petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan.” (wawancara 9 Mei 2018)

3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun

Sikap petugas dalam melakukan komunikasi saat proses pelayanan kepada masyarakat juga merupakan indikator dalam kualitas pelayanan. Salah satunya adalah sikap sopan santun. Seperti pernyataan Bapak B sebagai berikut :

“Menurut saya petugas disini sopan santun dalam memberi pelayanan begitu pula dengan saya sebagai pemohon yang membutuhkan pelayanan harus melakukan hal yang sebaliknya, agar terjalin komunikasi yang baik antara masyarakat yang diberi pelayanan dan petugas yang memberikan pelayanan.” (wawancara 9 Mei 2018)

4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Sikap petugas dalam melakukan komunikasi saat proses pelayanan kepada masyarakat juga merupakan indikator dalam kualitas pelayanan. Salah satunya adalah tidak diskriminatif. Bapak B menyampaikan pernyataan sebagai berikut :

“Menurut saya untuk hal diskriminatif, saya tidak pernah merasa dibedakan oleh petugas. Petugas selalu memberikan pelayanan yang sama bagi semua pemohon, jika pemohon datang terlebih dahulu maka pasti dilayani terlebih dahulu tanpa memandang status dari pemohon tersebut.” (wawancara 9 Mei 2018)

5) Petugas melayani dan menghargai pemohon

Sikap petugas dalam melakukan komunikasi saat proses pelayanan kepada masyarakat juga merupakan indikator dalam kualitas pelayanan. Sikap menghargai masyarakat merupakan sikap yang harus dimiliki oleh petugas dalam melakukan pelayanan pada masyarakat.

Kemudian peneliti melakukan wawancara kembali kepada Ibu Indah Ariani, dengan hasil sebagai berikut :

“Kami sebagai petugas pelayanan publik sudah seharusnya memiliki sikap ramah dan sopan santun, tetapi terkadang mungkin ada petugas yang capek atau sedang memiliki masalah sehingga dalam memberikan pelayanan menjadi kurang ramah. Sedangkan mengenai sikap menghargai dan tidak mendiskriminasi masyarakat itu harus senantiasa kami lakukan karena jika kami tidak menghargai dan mendiskriminasi masyarakat dalam memberikan pelayanan maka masyarakat tentu tidak mau lagi melakukan urusannya kesini. Jadi petugas dan masyarakat harus saling menghargai agar pelayanan berjalan baik dan lancar. Kami tidak pernah mau mendiskriminasi masyarakat. Misalnya Bapak A memiliki nomor antrian yang lebih kecil dari pada bapak B, berarti kami harus melayani bapak A terlebih dahulu bukan melayani bapak B karena dia haji misalnya. Jadi jika nomornya sudah terpanggil dan pemohon yang datang membawa nomor antrian yang sesuai maka petugas akan langsung melayani dengan sopan. Namun jika pemohon yang datang membawa nomor yang tidak sesuai maka petugas meminta pemohon untuk menunggu nomornya dipanggil.” (wawancara 9 Mei 2018)

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa petugas melakukan pelayanan dengan menjaga sikap ramah, sopan santun, dan tidak diskriminatif. Tetapi terkadang ada petugas yang bersikap kurang ramah karena hal tertentu. Pelayanan menjadi lebih mudah dan nyaman untuk dilakukan jika petugas dan pemohon memiliki sikap saling menghargai. Selain itu, sikap petugas yang mendahulukan kepentingan masyarakat membuat masyarakat merasa tidak terdiskriminasi oleh petugas. Dengan demikian, pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sudah memenuhi indikator *emphaty* (empati) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

a. Faktor Pendukung

1) Internal

a) Jaringan komputer lancar

Salah satu faktor internal yang mendorong pemberian kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah dengan adanya jaringan komputer yang lancar. Hal ini disampaikan oleh Ibu Susi dalam wawancara sebagai berikut :

“Jadi faktor pendukung internal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas salah satunya yaitu jaringan komputer yang lancar. Karena pegawai bidang akta kelahiran hanya 3 orang, yaitu 1 di *front office*, 1 bagian input data dan 1 nya lagi saya. Dan juga jumlah peralatan yang terbatas, jadi jika jaringan komputernya lancar maka kami akan bisa memproses dengan cepat dan tepat waktu.” (wawancara 9 Mei 2018)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa lancarnya jaringan komputer merupakan hal yang penting sebagai faktor pendukung internal yang berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Jika jaringan lancar maka proses pelayanan juga dapat berjalan lancar sehingga pelayanan bisa selesai tepat waktu. Hal ini juga yang dapat membuat masyarakat merasa senang dan puas.

b) Kerjasama antar sesama petugas dan antara petugas dengan masyarakat

Faktor internal lain yang menjadi pendorong pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yaitu dengan adanya kerjasama. Kerjasama yang dimaksud yaitu bukan hanya kerjasama antar sesama petugas, melainkan juga antara petugas dengan masyarakat yang dilayani. Hal ini disampaikan oleh Ibu Indah Ariyani dalam wawancara sebagai berikut:

“Kami selaku petugas pemberi pelayanan sudah seharusnya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kami tidak ingin pekerjaan kami menumpuk, jadi jika berkas permohonan masyarakat sudah lengkap maka kami segera memprosesnya. Petugas walaupun berasal dari bidang yang berbeda-beda dan memiliki tugas pokok masing-masing tetapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tetap saling membantu, walaupun itu bukan tugasnya. Selain itu, kami juga perlu melakukan kerjasama dengan masyarakat yaitu untuk memenuhi kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus akta kelahiran. Jadi kelengkapan berkas pemohon sangat membantu mempermudah proses pelayanan.” (wawancara 9 Mei 2018)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas menjalin kerjasama yang baik antar sesama petugas dan antara petugas dengan masyarakat. Setiap petugas memiliki tujuan yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sehingga petugas perlu menjalin kerjasama agar dalam pemberian pelayanan dapat membuat masyarakat puas. Selain itu kelengkapan berkas

persyaratan yang dibawa oleh pemohon merupakan salah satu bentuk kerjasama yang sangat membantu memperlancar pelayanan kepada masyarakat.

2) Eksternal

a) Dasar hukum jelas

Faktor pendukung eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran adalah adanya dasar hukum yang jelas. Dasar hukum tersebut digunakan sebagai dasar dan pedoman dalam pemberian pelayanan agar petugas pelayanan dapat bertindak sesuai dengan petunjuk yang sudah ada. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Indah Ariyani:

“Dalam pemberian pelayanan harus ada dasar hukum yang jelas, harus sesuai dengan standar pelayanan yang mengacu pada Peraturan Presiden Nomor .. karena instansi kami ini instansi Pemerintah jadi kalau tidak memiliki dasar hukum yang jelas berarti pelayanan kami sama saja ilegal. Jika ada dasar hukum yang jelas maka dapat dipertanggungjawabkan pelayanan yang diberikan.” (wawancara 9 Mei 2018)

b. Faktor Penghambat

1) Internal

a) Kurangnya sarana dan prasarana

Salah satu faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah kurangnya sarana dan prasarana. Sebagaimana wawancara dengan Bapak Nur sebagai berikut:

“Salah satu yang menghambat dalam proses pelayanan akta kelahiran yaitu sarana dan prasarana yang masih kurang sehingga pelayanan tidak bisa maksimal. Contohnya mesin printer disini hanya ada satu buah, seharusnya ada 2 buah, selain agar proses dapat lebih lancar juga untuk mengantisipasi jika terdapat gangguan. Sebenarnya 1 printer sudah memadai tetapi tidak

bisa maksimal. Kami juga sudah mengajukan pada sekretariat agar ditambah printernya.”

Kemudian Bapak Nur menambahkan dengan pernyataan sebagai berikut:

“Program lahir procot pulang bawa akta juga tidak terlaksana karena terkendala peralatan untuk pelayanan akta kelahiran. Di Rumah Sakit Umum Daerah Ngudi Waluyo belum ada peralatannya, selain itu sumber daya manusia untuk mengurus pelayanan akta kelahiran juga belum ada sehingga program tersebut tidak bisa berjalan, hanya saja jika memang masyarakat menghendaki pengurusan akta kelahiran diproses setelah melahirkan maka akan diurus oleh pihak Rumah Sakit 3 hari setelah melahirkan dan berkasnya dibawa ke Dispenduk, tidak diproses di Rumah Sakit. Tetapi sebenarnya kontrak kerjasamanya masih berlaku.” (wawancara 9 Mei 2018)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana untuk pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun Rumah Sakit sangat kurang sehingga hal ini sangat menghambat proses pelayanan. Selain itu jika terjadi masalah atau gangguan pada sarana dan prasarana, maka proses pelayanan harus dihentikan sampai sarana dan prasarana selesai diperbaiki agar dapat digunakan kembali. Sehingga dapat dilihat bahwa proses pelayanan kurang maksimal karena sarana dan prasarana yang kurang memadai.

b) Kurangnya sumber daya manusia

Faktor penghambat internal yang lain adalah kurangnya sumber daya manusia, seperti yang telah diungkapkan Bapak Nur dengan pernyataan sebagai berikut:

“Jumlah petugas untuk bidang akta kelahiran masih kurang, seharusnya minimal ada 3 orang staf tetapi yang ada sekarang hanya ada 2 orang staf dan 1 kasi. 2 staf itu yang 1 berada di *front office* untuk bagian verifikasi dan validasi dan 1 lagi untuk bagian *entry* data sehingga kasi juga harus membantu untuk proses pelayanan akta kelahirannya, selain itu terkadang kasi juga harus melayani masyarakat yang kebingungan dan membutuhkan

konsultasi, dan jika ada yang konsultasi maka yang memproses akta kelahiran berkurang dan proses menjadi terhambat.” (wawancara 9 Mei 2018)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sumber daya manusia atau petugas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil jumlahnya sangat kurang sehingga kasi akta kelahiran juga harus ikut melakukan proses pelayanan akta kelahiran. Selain itu jika ada masyarakat yang kebingungan, maka kasi juga harus menemui dan menjelaskan di tempat konsultasi. Jika ada konsultasi maka proses pelayanan akta kelahiran pasti terhambat, karena sumber daya yang memprosesnya berkurang, sehingga terkadang saat sudah waktu pulang, petugas masih tetap di kantor untuk menyelesaikan pemrosesan akta kelahiran.

2) Eksternal

a) Letak geografis

Hal yang menjadi penghambat eksternal dalam proses pelayanan akta kelahiran salah satunya yaitu mengenai letak geografis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Nur dalam pernyataan sebagai berikut:

“Letak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar jadi faktor penghambat eksternal dalam pelayanan akta kelahiran, karena letaknya yang berada di timur selatan Kabupaten Blitar bukan di tengah-tengah, jadi masyarakat yang rumahnya jauh dari dinas terkadang malas untuk mengurus dan apalagi jika ada masalah atau kekurangan persyaratan harus pulang dan kembali lagi biasanya mereka tidak segera melengkapi dan mengurus tetapi ditunda beberapa waktu karena faktor letak dinas yang jauh dari rumah masyarakat. Selain itu ada pula yang meminta orang lain untuk menguruskan sehingga harus mengeluarkan uang padahal pelayanan yang ada itu gratis tanpa pungutan biaya apapun.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa letak geografis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar juga

menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran. Hal ini dapat dilihat bahwa letak dinas yang berada jauh di timur selatan Kabupaten Blitar, sehingga bagi masyarakat yang rumahnya di bagian utara maupun barat Kabupaten Blitar menjadi kurang aktif dalam mengurus administrasi kependudukan. Bahkan terkadang masyarakat baru mau mengurus akta kelahiran saat akan butuh. Selain itu ada sebagian orang yang meminta tolong orang lain untuk menguruskan dan mengakibatkan ada biaya yang diberikan kepada orang tersebut.

b) Kurangnya kesadaran masyarakat

Hal penghambat lain yang sangat berpengaruh pada pelayanan yaitu kurangnya tingkat kesadaran masyarakat mengenai pentingnya berkas akta kelahiran. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Susi dengan pernyataan sebagai berikut:

“Hal yang juga sangat menghambat pelayanan akta kelahiran yaitu kurangnya tingkat kesadaran masyarakat, sehingga masih banyak masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran. Masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui pentingnya akta kelahiran sehingga belum mengurus kalau belum butuh, misalnya anaknya mau masuk sekolah dasar itu butuh akta kelahiran, masyarakat baru mau mengurus karena akta kelahiran sebagai persyaratan masuk sekolah dasar.”

Selain pernyataan dari Ibu Susi, Bapak B juga mengutarakan pernyataannya sebagai berikut:

“Saya belum tahu kalau akta kelahiran itu penting, di desa maupun kecamatan belum pernah ada sosialisasi mengenai pentingnya kepemilikan akta kelahiran jadi saya mengurus karena butuh sebagai persyaratan anak daftar sekolah.”

3. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran

a. Melakukan Sosialisasi di radio

Salah satu upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran yaitu dengan melakukan sosialisasi di radio. Seperti pernyataan yang diberikan oleh Bapak Nur sebagai berikut:

“Kami melakukan sosialisasi di radio sebagai upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran. Sosialisasi lewat radio kami lakukan agar masyarakat mengetahui pentingnya memiliki akta kelahiran dan mudahnya prosedur dan persyaratan dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar ini, selain itu kami juga menjelaskan bahwa pelayanan juga gratis tanpa dipungut biaya apapun. Dan dengan adanya sosialisasi ini sekarang masyarakat yang mengurus akta kelahiran menjadi meningkat dari sebelumnya.”

b. Melakukan Program Jemput Bola

Selain sosialisasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar melakukan program jemput bola sebagai upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran. Bapak Nur menjelaskan hasil wawancara sebagai berikut:

“Selain melakukan sosialisasi di radio, kami melakukan program jemput bola untuk akta kelahiran di tahun ini, jadi bagi masyarakat yang rumahnya jauh dari dinas dapat mengurus di kecamatan saat ada jemput bola, dan jika sudah jadi akta kelahirannya akan diantar di kecamatan tempat mengurus, jadi masyarakat yang mengurus saat jemput bola tinggal mengambil akta kelahiran yang sudah jadi di kecamatan, tidak perlu datang ke dinas. Untuk waktu penyelesaiannya juga sama dengan yang di dinas, yaitu 3 hari kerja.”

D. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

a. *Tangible* (Berwujud)

Menurut Zeithmal (1990) yang dikutip oleh Hardiyansyah (2011:46), ukuran *Tangible* (berwujud) dalam mengukur kualitas pelayanan lebih merujuk pada penyediaan fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan pegawai. Dari hasil wawancara dan observasi peneliti dengan petugas dan masyarakat, indikator dari dimensi *Tangible* (berwujud) sudah hampir semua terpenuhi. Penampilan petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar selalu bersih dan rapi sehingga masyarakat merasa betah dan nyaman selama melakukan proses pelayanan. Selain itu petugas juga selalu disiplin dan patuh dalam melaksanakan tugas sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti, proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar selalu diusahakan agar mudah untuk masyarakat, hal ini ditunjukkan dengan adanya *banner* yang berisi persyaratan dan prosedur yang diperlukan untuk mengurus akta kelahiran. Jika persyaratan yang dibawa oleh pemohon terdapat kekurangan, maka petugas akan menjelaskan kekurangannya kepada pemohon dan meminta agar segera dilengkapi. Sedangkan untuk penggunaan alat bantu dalam pelayanan masih kurang jumlahnya, bidang Pencatatan Sipil sudah mengajukan kepada Sekretariat namun belum ada penambahan alat bantu, sehingga proses pelayanan kurang maksimal.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Menurut Zeithmal (1990) yang dikutip oleh Hardiyansyah (2011:46), ukuran *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai

yang diinginkan secara tepat. Dari hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa petugas pelayanan akta kelahiran sangat teliti dan cermat saat melayani pemohon. Ketika melakukan pelayanan, petugas memeriksa kembali kelengkapan persyaratan yang diperlukan untuk mengurus akta kelahiran. Jadi tanpa kelengkapan persyaratan maka urusan tidak akan dapat diproses.

Standar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar mempunyai dasar hukum yang mengacu pada Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Prinsip sederhana, akuntabel, partisipatif, transparansi, berkelanjutan dan keadilan berusaha diterapkan dengan baik dalam proses pelayanan akta kelahiran. Sedangkan mengenai Standar Operasional Pelayanan sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008. Mengenai persyaratan dan prosedur sudah jelas bentuk fisiknya yaitu berupa banner yang dipasang didepan kantor agar dapat mempermudah masyarakat untuk mengetahui informasi mengenai akta kelahiran.

Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu sudah baik. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti, seluruh petugas bidang akta kelahiran dapat mengoperasikan alat bantu dengan baik. Dengan demikian dimensi *Reliability* (kehandalan) sudah dilakukan dengan baik, sehingga proses pelayanan berjalan dengan baik dan lancar.

c. *Responsiviness* (Ketanggapan)

Menurut Zeithmal yang dikutip oleh Hardiyansyah (2010:53), *responsiviness* (ketanggapan) adalah keinginan petugas untuk membantu para

pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Respon baik yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan merupakan indikator penting dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, petugas telah memberikan respon yang baik kepada pelanggan, hal ini sudah menjadi kewajiban bagi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar mereka merasa puas. Selain itu, jika ada masyarakat yang mempunyai keluhan maupun kebingungan, petugas sebisa mungkin memberikan penjelasan yang mudah diterima oleh masyarakat agar mereka paham.

Respon baik petugas kepada pelanggan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan secara cepat, cermat, tepat dan tepat waktu. Petugas selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu selama tidak ada masalah maupun halangan selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu, pelayanan yang cermat juga selalu dilakukan oleh petugas pelayanan akta kelahiran dengan cara memeriksa terlebih dahulu kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus akta kelahiran agar proses pengerjaan dapat berjalan lancar. Hal ini dapat membantu petugas dalam melakukan tugasnya dengan memberikan pelayanan yang tepat kepada pelanggan.

d. *Assurance* (Jaminan)

Menurut Zeithmal (1990) yang dikutip oleh Hardiyansyah (2010:53), *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh para petugas; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Beberapa indikator pelayanan untuk memenuhi dimensi jaminan antara

lain: jaminan tepat waktu, biaya, legalitas dan kepastian biaya. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, petugas dapat memberikan jaminan ketepatan waktu, bahkan untuk pelayanan akta kelahiran sudah lebih cepat dari standar operasional pelayanan yang telah ditetapkan.

Jaminan mengenai legalitas merupakan salah satu hal penting yang harus diberikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara menunjukkan bahwa petugas berusaha secermat mungkin dalam memeriksa dan memproses permohonan pelayanan akta kelahiran masyarakat. Sehingga dokumen akta kelahiran menjadi sah, dapat dipercaya, bebas dari resiko dan keragu-raguan. Sedangkan untuk jaminan biaya, petugas tidak pernah memungut biaya apapun kepada masyarakat, karena segala urusan administrasi kependudukan yang disediakan adalah gratis tanpa ada biaya apapun.

e. *Empathy* (Empati)

Menurut Zeithmal yang dikutip oleh Hardiyansyah (2010:53), *Empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Sikap empati ini yang merupakan dasar dari pelayanan akta kelahiran yang diterapkan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa petugas selalu berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan dan mendahulukan kepentingan masyarakat selaku pemohon pelayanan.

Komunikasi yang baik antara petugas dengan pelanggan juga merupakan salah satu indikator dimensi empati dalam penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran yang berkualitas. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat dilihat bahwa petugas selalu menjaga sikap ramah, sopan santun, tidak mendiskriminasi dan menghargai masyarakat sehingga mereka merasa nyaman dalam melakukan permohonan pelayanan akta kelahiran. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan semakin berkualitas dengan terpenuhinya indikator tersebut.

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

a. Faktor Pendukung

1) Internal

a) Jaringan komputer lancar

Jaringan komputer lancar merupakan salah satu faktor internal yang mendorong pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Komputer merupakan peralatan yang sangat berpengaruh dalam pelayanan. Seperti yang dijelaskan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang salah satu diantaranya adalah kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Sehingga

jika tersedianya peralatan didukung dengan jaringan lancar maka proses pelayanan juga dapat berjalan lancar sehingga pelayanan bisa selesai tepat waktu. Hal ini juga yang dapat membuat masyarakat merasa senang dan puas.

b) Kerjasama antar sesama petugas dan antara petugas dengan masyarakat

Faktor lain yang menjadi pendukung dalam pemberian pelayanan adalah kerjasama antar sesama petugas dan antara petugas dengan masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan mengenai asas-asas pelayanan publik diantaranya adalah partisipatif yaitu penyelenggaraan pelayanan publik harus mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan serta harapan masyarakat. Selain itu keseimbangan hak dan kewajiban yaitu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat memenuhi hak dan kewajiban baik pemberi maupun pengguna jasa layanan.

Sedangkan menurut Zeithmal (1990) yang dikutip oleh Hardiyansyah (2010:53) tentang dimensi kualitas pelayanan publik salah satunya adalah empati yang memiliki indikator kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik. Jadi komunikasi merupakan hal penting yang dilakukan agar tercapainya kerjasama baik antar petugas maupun antara petugas dan masyarakat agar dapat mendorong pemberian pelayanan yang berkualitas dan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

2) Eksternal

a) Dasar hukum jelas

Dasar hukum yang jelas merupakan faktor pendukung eksternal dalam pemberian pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Menurut Zeithmal (1990) yang dikutip oleh Hardiyansyah (2010:53) tentang dimensi kualitas pelayanan publik salah satunya adalah jaminan mengenai legalitas dalam pelayanan. Sehingga dasar hukum yang jelas sangat penting dalam proses pelayanan, karena jika dasar hukum tidak jelas maka dokumen yang dibuat tidak sah/legal dan akan menjadi masalah bagi yang memiliki dokumen dan yang menerbitkan dokumen tersebut. Dan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar memiliki dasar hukum yang jelas yang menjadi faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran sehingga pelayanan dapat dipertanggungjawabkan.

b. Faktor Penghambat

1) Internal

a) Kurangnya sarana dan prasarana

Menurut Moenir yang dikutip oleh Mansur (2008:37) dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan, salah satunya adalah faktor sarana dan prasarana yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai fungsi sosial dalam rangka kepentingan masyarakat yang berhubungan dengan organisasi. Namun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

memiliki sarana dan prasarana maupun peralatan kerja yang kurang memadai, sehingga dapat menghambat dalam proses penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran. Bahkan program lahir procot pulang bawa akta yang dimiliki tidak berjalan karena tidak adanya peralatan untuk pelayanan akta kelahiran pada Rumah Sakit terkait. Hal ini menjadikan pelayanan akta kelahiran kurang maksimal.

b) Kurangnya sumber daya manusia

Sumber daya manusia atau petugas merupakan aspek penting dalam semua organisasi pemerintah, karena sumber daya manusia merupakan orang yang bertugas memberi pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar memiliki sumber daya manusia yang sangat kurang sehingga seluruh petugas melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan tugas masing-masing untuk mengoptimalkan proses pelayanan akta kelahiran.

2) Eksternal

a) Letak geografis

Menurut Zeithmal yang dikutip oleh Hardiyansyah (2010:46) tentang dimensi kualitas pelayanan publik mengenai dimensi *tangible*, salah satu indikatornya adalah kemudahan akses. Tetapi kenyataannya letak geografis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar kurang strategis sehingga masih banyak masyarakat yang kurang menjangkaunya. Hal ini menjadi

penghambat dalam pelayanan akta kelahiran karena masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari Dinas memiliki tingkat kepemilikan dokumen akta kelahiran menjadi kurang, dan jumlah masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran masih tetap banyak.

b) Kurangnya kesadaran masyarakat

Faktor penghambat eksternal yang lain dalam penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran adalah kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya mengurus akta kelahiran. Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa akta kelahiran itu penting. dapat dilihat juga dari pelayanan yang berlangsung bahwa banyak masyarakat yang mengurus akta kelahiran saat akan dibutuhkan saja. Hal ini menjadi sangat menghambat proses pelayanan akta kelahiran dan menjadikan masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki dokumen akta kelahiran.

3. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran

a. Melakukan Sosialisasi di Radio

Salah satu upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran yaitu dengan melakukan sosialisasi di radio. Hal ini dilakukan untuk memberitahu masyarakat pentingnya akta kelahiran dan menjelaskan bahwa pengurusan akta kelahiran itu

mudah dan gratis. Selain itu sosialisasi ini dilakukan agar kesadaran masyarakat dalam mengurus akta kelahiran meningkat.

b. Melakukan Program Jemput Bola

Upaya lain yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran adalah dengan melakukan program jemput bola yang dilakukan bersama dengan pelayanan e-ktip (kartu tanda penduduk elektronik) dan kk (kartu keluarga). Tetapi untuk e-KTP dan KK sudah melakukan jemput bola sejak tahun 2016, sedangkan untuk akta kelahiran baru dimulai tahun 2018. Hal ini dilakukan untuk memudahkan masyarakat agar tidak perlu jauh-jauh mengurus di Dinas, cukup datang di kantor kecamatan dan jika sudah jadi juga tidak perlu mengambil di Dinas tetapi oleh Dinas akan diantar ke Kecamatan tempat mengurus. Program ini dilakukan agar masyarakat yang belum mampu mengurus ke Dinas tetap bisa mengurus karena tempatnya lebih dekat. Selain itu agar kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Blitar dapat meningkat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian yang dilaksanakan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Kualitas pelaksanaan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan, hal ini merupakan tujuan dari pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan atas kenyataan pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yang meliputi indikator :
 - a. *tangible* (berwujud) yang terdiri dari penampilan petugas dalam melayani pelanggan yang selalu bersih dan rapi yaitu dengan selalu memakai seragam sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memakai *nametag* agar mudah dikenali oleh masyarakat, kenyamanan tempat pelayanan yang besar dan luas sehingga dapat menampung banyak orang, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sudah terpenuhi dengan baik oleh petugas pelayanan;
 - b. *reliability* (kehandalan) yang meliputi kecermatan petugas dalam meneliti berkas persyaratan akta kelahiran dan standar pelayanan yang jelas telah terpenuhi dengan baik;

- c. *responsiviness* (ketanggapan) terdiri dari respon petugas pada pemohon dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang cepat, pelayanan yang tepat, pelayanan yang cermat, pelayanan yang tepat waktu, respon terhadap keluhan pemohon mengenai pelayanan yang didapatkan telah terpenuhi dengan baik oleh petugas;
 - d. *assurance* (jaminan) yang terdiri atas jaminan ketepatan waktu pelayanan yaitu 3 hari jadi, jaminan biaya yaitu gratis, jaminan legalitas juga sudah dipenuhi oleh petugas;
 - e. *emphaty* (empati) yang meliputi mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan sikap sopan santun, tidak diskriminatif, melayani dan menghargai pemohon sudah terlaksana dengan baik, namun untuk sikap ramah petugas dalam melayani masyarakat terkadang belum dijalankan dengan baik.
2. Terdapat beberapa faktor yang mendukung serta menghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Faktor pendukung yang berasal dari jaringan komputer lancar, kerjasama antar sesama petugas dan antara petugas dengan masyarakat, dan dasar hukum yang jelas. Sedangkan di sisi lain, ada pula faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar meliputi kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya sumber daya manusia, letak geografis dan kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen akta kelahiran.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar juga memiliki upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Blitar diantaranya dengan melakukan sosialisasi di radio dan melakukan program jemput bola di Desa maupun Kecamatan.

B. Saran

1. Diperlukan sikap ramah yang harus dilakukan oleh semua petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar yang dilayani merasa puas dan senang bukan hanya hasil pelayanannya tetapi juga puas terhadap sikap yang diberikan saat memberikan pelayanan. Sikap ramah merupakan salah satu indikator dalam dimensi *emphaty* (empati).
2. Diperlukan penambahan sumber daya manusia untuk melakukan pelayanan akta kelahiran, dan jika tidak memungkinkan menambahkan jumlah sumber daya manusia maka perlu dimaksimalkan pekerjaan pegawai yang ada dengan cara saling membantu pekerjaan walaupun bukan tugas pokoknya. Selain itu juga diperlukan penambahan sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan pelayanan agar dapat lebih maksimal lagi.
3. Diperlukan adanya sosialisasi yang dilakukan di desa ataupun kecamatan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya mengurus dokumen akta kelahiran, karena sosialisasi di radio saja belum cukup meningkatkan kesadaran masyarakat, mengingat bahwa masyarakat sekarang sangat jarang yang memiliki atau mendengarkan

radio sehingga hal ini kurang efektif dalam upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Blitar.



DAFTAR PUSTAKA

- Afrial J, R. 2009. *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi
- Alwi, Hasan. 2001. *KBBI. Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*. Jakarta: BR.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Islamy, M. Irfan. 2003. *Reformasi Pelayanan Publik. Makalah Pelatihan Pembangunan Sumber Manusia Aparatur Pemerintah Daerah dalam Era Globalisasi*, di Kabupaten Daerah Tingkat II Trenggalek.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 1999 Tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk*.
- Keputusan MENPAN Nomor 58 Tahun 2002 Tentang *Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan*.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Mansur, T. 2008. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe*. Tesis Ilmiah. Medan: Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
- Mindarti, Lely I. 2007. *Revolusi Administrasi Publik*. Malang: Bayumedia.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing dan Lembaga Penerbitan & Dokumen FIA-Unibraw.
- Muluk, Khairul. 2007. *Menggugat Partisipasi Publik Dalam Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia.
- Napitulu. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : PT. Alumni

- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang *Pedoman Standar Pelayanan*.
- Rahmawati, Ria. 2010. *Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)*. Skripsi sarjana, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Ratminto dan Winarsih, S.A. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Edisi kedua. Yogyakarta : PT. Pustaka Pelajar.
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi. Volume 1, No. 1, Juni 2005
- Siagian, Sondang, P. 1992. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sianipar. 2001. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : LAN
- Sinambela, Litjan Poltak dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sjamsuddin, Sjamsiar. 2010. *Dasar-dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN.
- Soewondo, Nani. 1983. *Pengantar Hukum dan Kependudukan*. Jakarta: Konsorium Ilmu Hukum Dan Keluarga Berencana Nasiona
- Suffiani, Andi Ni'mah. 2012. *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo*. Skripsi Fisip UNHAS Makasar.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumartono. 2007. *Reformasi Administrasi Publik dalam Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar dalam Ilmu Reformasi Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya: Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQM)*. Edisi II. Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang *Administrasi Kependudukan*.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang *Pemerintahan Daerah*.
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang *Administrasi Kependudukan*.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang *Otonomi Daerah*.

Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*. Jakarta: Media Pressindo.

